DET MED SMÅT

telenor

Indhold

Uddrag af abonnementsvilkår 4

Mobil: Dit abonnement 5
Dit abonnement i detaljer 9
Produktspecifikke vilkår for Mobil 10

Uddrag af lov om betalingstjenester 15

Internet To Go: Dit abonnement 16
Produktspecifikke vilkår for Internet To Go 17

Services til Mobil og Internet To Go 18

Bredbånd og Telefoni: Dit abonnement 21
Produktspecifikke vilkår for Bredbånd 21
Produktspecifikke vilkår for Telefoni via Bredbånd 23
Produktspecifikke vilkår for Hjemmetelefon 24

Services til Bredbånd 26

Services til Telefoni via Bredbånd 26

Generelle vilkår 27

Priserne er gældende fra 04.10.2017

Det med småt. Så kort som muligt.

På denne side finder du de punkter i dine abonnementsvilkår, som du bør være særlig opmærksom på. Husk, at det er et uddrag, og at alle vilkår i Det med småt gælder for din aftale med Telenor.

- Du hæfter for alle ydelser, som Telenor leverer til dig i henhold til din abonnementsaftale. Dette gælder også, hvis du overlader din mobiltelefon til andre

- Hvis dit SIM-kort bliver væk, eller din telefon bliver stjålet, skal du straks kontakte Telenor på telefon 72 100 100. Hvis ikke du melder SIM-kortet stjålet, hæfter du for eventuelt misbrug af telefonen op til 8000 kr.

- Der er 30 dages opsigelse på alle privat abonnementer, medmindre du har købt en telefon sammen med dit abonnement – så er du bundet i 6 måneder. Har du købt et Fri+ Familie abonnement, eller et abonnement med særlige betingelser, er du bundet i 6 måneder fra den dag, du indgår aftalen

- Det er gebyrfrit at betale med Dankort eller Visa/Dankort. Ved andre betalingskort forbeholder vi os retten til at pålægge et gebyr til dækning af Telenors omkostninger til leverandøren. Hvis du ønsker at betale via Betalingsservice, opkræver Telenor et betalingsgebyr på 9,75 kroner, hvilket dækker over Telenors udgift til Nets samt Telenors interne administrationsomkostninger. Telenor forbeholder sig dog ret til at sende en papirfaktura til dig, fx hvis du måtte afmelde dig automatisk betaling via Betalingsservice, eller hvis fx din elektroniske betaling måtte blive afvist af banken. Telenor vil i så fald opkræve 49 kr. i administrationsgebyr for papirfakturaen. Overgår du til papirfaktura skal du selv sørge for at tilmelde din faktura til automatisk betalings via betalingskort eller Betalingsservice.

- Du har 14 dages fortrydelsesret på køb, som du foretager via telefonen eller Telenors hjemmeside. Fristen løber fra den dag, du modtager ordrebekræftelsen. Ved køb af fysiske varer løber fristen fra den dag, du får varen i hænde

- Ved væsentlige ændringer af priser og vilkår, som er til ugunst for dig som kunde, kontakter Telenor dig skriftligt og varsler ændringerne. Mindre ændringer annonceres på vores hjemmeside eller i dagspressen

- For at kunne blive kunde hos Telenor er det en forudsætning, at du giver samtykke til, at vi bruger dine personoplysninger (herunder navn, adresse, CPR nummer) til blandt andet at administrere dit abonnement, samt foretage fakturering og løbende kreditvurdering

- Du har forskellige muligheder for at kontrollere dit forbrug. Du kan læse om mulighederne i afsnittet "Services til mobil og mobilt bredbånd"

Mobil: Dit abonnement FRI+

FRI+10 GB	FRI+20 GB	FRI+40 GB
149,- / MD	199,- / MD	249,- / MD
*Min. pris 1 md. 248,-	*Min. pris 1 md. 298,-	*Min. pris 1 md. 348,-
viaplay Roam Away (5 GB)	viaplay Roam Away (10 GB)	viaplay Roam Away (10 GB)
Surf (fra 17-71/5-43 Mbit) indtil 10 GB i DK**. Herefter 64/64 Kbit. Roam Away: fri tale/sms til danske og lokale numre fra Roam Away lande og max 5 GB/md. af din samlede datapakke.***	Surf (fra 17-71/5-43 Mbit) indtil 20 GB i DK**. Herefter 64/64 Kbit. Roam Away: fri tale/sms til danske og lokale numre fra Roam Away lande og max 10 GB/md. af din samlede datapakke.***	Surf (fra 17-71/5-43 Mbit) indtil 40 GB i DK**. Herefter 64/64 Kbit. Roam Away: fri tale/sms til danske og lokale numre fra Roam Away lande og max 10 GB/md. af din samlede datapakke.***

Tale: Ubegrænset i DK, minuttakseret
Sms/mms: Inkluderet i DK
Opkaldsafgift: 0 øre
Oprettelse: 99 kr.
Binding: 0 mdr. uden køb af mobil – 6 mdr. ved samtidig køb af mobil
Adgang til 3 måneders Viaplay****

Læs mere om abonnementerne under afsnittet Dit abonnement i detaljer og Produktspecifikke vilkår for mobil i "Det med Småt" v35.
*Forudsætter tilmelding til betaling via dankort/visa dankort.
**Har du opbrugt dine inkluderede data, kan du tilkøbe ekstra data til brug i Danmark og EU. For yderligere information, se afsnittet "Tilkøb af ekstra data" "Det med Småt" v35.
***Inkluderer ikke opkald til special- og overtakserede numre, se endvidere afsnittet "Særlige vilkår for Roam Away".
****Adgang til 3 måneders Viaplay ophører ved opsigelse af abonnement.

Mobil: Dit abonnement FRI+ FAMILIE

20 GB

1. ABONNEMENT

199,- / MD

*Min. pris 6 mdr. 1.293,-

Office 365 OneDrive viaplay Roam Away (10 GB)

2. ABONNEMENT

149,- / MD

*Min. pris 6 mdr. 894,-

Office 365 OneDrive viaplay Roam Away (10 GB)

3. ABONNEMENT + FØLGENDE

99,- / MD

*Min. pris 6 mdr. 594,-

Office 365 OneDrive viaplay Roam Away (10 GB)

Surf (fra 17-71/5-43 Mbit) indtil 20 GB i DK**. Herefter 64/64 Kbit.

40 GB

1. ABONNEMENT

249,- / MD

*Min. pris 6 mdr. 1.593,-

Office 365 OneDrive viaplay Roam Away (10 GB)

2. ABONNEMENT

199,- / MD

*Min. pris 6 mdr. 1.194,-

Office 365 OneDrive viaplay Roam Away (10 GB)

3. ABONNEMENT + FØLGENDE

149,- / MD

*Min. pris 6 mdr. 894,-

Office 365 OneDrive viaplay Roam Away (10 GB)

Surf (fra 17-71/5-43 Mbit) indtil 40 GB i DK**. Herefter 64/64 Kbit.

Tale: Ubegrænset i DK, minuttakseret
Sms/mms: Inkluderet i DK
Opkaldsafgift: 0 øre
Oprettelse for 1. abonnement: 99 kr.
Binding: 6 mdr.
Adgang til Office 365 Home ved 2 eller flere abonnementer***
Roam Away: fri tale/sms til danske og lokale numre fra Roam Away lande og max 10 GB/md. af din samlede datapakke****
Adgang til 12 måneders Viaplay ved 2 eller flere abonnementer*****

Læs mere om abonnementerne under afsnittet Dit abonnement i detaljer og Produktspecifikke vilkår for i "Det med Småt" v35.
*Forudsætter tilmelding til betaling via dankort.
**Har du opbrugt dine inkluderede data, kan du tilkøbe ekstra data til brug i Danmark og EU. For yderligere information, se afsnittet "Tilkøb af ekstra data" i "Det med Småt" v35.
***Adgang til Office 365 Home forudsætter, at du har mindst to aktive familieabonnementer. Ændrer eller opsiger du abonnementerne, ophører adgangen til Office 365 Home. Læs mere om vilkårene for Office 365 Home under vilkår for Familieabonnementer i "Det med Småt" v35.
****Inkluderer ikke opkald til special- og overtakserede numre, se endvidere afsnittet "Særlige vilkår for Roam Away".
*****Adgang til 12 måneders Viaplay ophører ved opsigelse af abonnement.

Særlige vilkår for Roam Away

Hvor gælder Roam Away
Du kan finde en til enhver tid opdateret oversigt over de lande, som gælder for Roam Away, på www.telenor.dk/roamaway.

Opkald i Roam Away lande
Du kan modtage og foretage opkald til 0 kr., når du befinder dig i udlandet samt foretage opkald til og modtage opkald fra Danmark til 0 kr. (gælder ikke overtakserede numre og særtjenester). Andre former for udlandsopkald takseres efter de til enhver tid gældende udlandspriser, som findes på telenor.dk. Vær opmærksom på at opkald fra Danmark til udlandet ikke er inkluderet i Roam Away.

SMS- og MMS-beskeder i Roam Away lande
I alle Telenor-abonnementer er der inkluderet modtagelse af SMS-beskeder i udlandet.
Med Roam Away inkluderet i dit abonnement, kan du sende SMS'er fra de ovennævnte lande til 0 kr. til alle danske og ovennævnte lande numre.
SMS-kvitteringer modtaget i ovennævnte lande takseres til 0 kr. MMS beskeder faktureres som dataforbrug, og dataforbruget indgår som en del af de inkluderede GB.

Brug af data i Roam Away lande
Du kan bruge den mængde data, som fremgår af abonnementsoversigten ud af det samlede antal GB, der er inkluderet i dit abonnement (se også fair forbrugsbegrænsninger nedenfor). Når den inkluderede data er opbrugt, vil din dataforbindelse blive låst, og du vil modtage en SMS med yderligere instruktioner.

Fair use begrænsninger
Ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt, kan Telenor kræve dokumentation for, at din hjemstedsadresse er i Danmark, eller at du har anden fast tilknytning til Danmark, som medfører hyppige eller længerevarende ophold i Danmark – f.eks. fuldtidsarbejde i Danmark eller andre situationer der medfører hyppig eller længerevarende fysisk ophold i Danmark. Kan du ikke dokumentere dette, er Telenor berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst for dit forbrug af roaming i EU (EU-tillæg).

Du er som kunde berettiget til at bruge mobiltjenesten under periodiske rejser i EU til samme takst, som hvis forbruget var sket i Danmark, forudsat at dit abonnement på mobiltjenesten giver adgang til forbrug i EU.

Ved misbrug eller unormalt forbrug af mobiltjenesten i EU (f. eks brug af mobiltjenesten i EU til andet end periodiske rejser i EU), er Telenor berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst for dit forbrug af roaming i EU (EU-tillæg). Dette kan ske efter forudgående underretning af dig.

Forhold der, blandt andet, anses for misbrug eller unormalt forbrug af mobiltjenesten i EU:

1. Forbrug af mobiltjenesten i EU, med andre formål end til periodiske rejser i EU.
2. Forbrug registreret over en periode på minimum 4 måneder viser, at dit forbrug, ikke hovedsageligt er i Danmark, og at du ikke hovedsageligt opholder dig i Danmark.
3. Dit tilknyttede sim-kort er inaktivt i lange perioder samt, derudover, primært anvendes til roaming.
4. Du har flere mobilabonnementer og abonnementerne og de tilhørende simkort benyttes successivt til roaming.

Telenor vil rette henvendelse til dig, hvis vi registrerer misbrug i henhold til ovenstående . Telenor er berettiget til at opkræve EU-tillæg fra det tids-punkt hvor vi underrettede dig, hvis du ikke ændrer dit forbrugsmønster inden for to uger efter underretningen, samt at der registreres et faktisk forbrug i Danmark eller ophold i Danmark. Telenor ophører med at opkræve EU-tillæg, når dit forbrugsmønster, registreret over en periode på minimum 4 måneder, dokumenterer, at du hovedsageligt har forbrug i Danmark. Eller at du hovedsageligt opholder dig i Danmark.

Hvis dit abonnement inkluderer en eller flere datapakker, er Telenor berettiget til at opkræve EU-tillæg for dit forbrug af mobildata i EU, der overstiger den grænse for rimeligt dataforbrug i EU (fair use-grænse).

Mobil: Dit abonnement ØVRIGE ABONNEMENTER

TELENOR Minut

49,- /MD

*Min. pris 1 md. 148,-

Mindsteforbrug pr. md.: 49 kr.
Minutpris ved tale 79 øre, ved videotelefoni 2 kr.
Sms: 29 øre
Mms: 2,75 kr.
Surf i Danmark og EU lande (fra 17-40/5-20 Mbit):
11 kr. pr. MB, maks 27 kr. pr. dag og max 500 MB pr. dag.
Minuttakseret
Opkaldsafgift: 40 øre
Oprettelse: 99 kr.
Binding: 0 mdr. uden køb af mobil - 6 mdr. ved samtidig køb af mobil.

Læs mere om abonnementerne under afsnittet Dit abonnement i detaljer og Produktspecifikke vilkår for mobil.
*Forudsætter tilmelding til betaling via dankort.

Dit abonnement i detaljer

1. Inkluderet taletid i Danmark
Det er kun samtaleminutter inden for Danmarks grænser til danske numre, der er med i dit abonnement. Disse minutter kan både bruges til almindelig tale og videotelefoni. Opkald og samtaler til 70-numre (se mere på telenor.dk) er også inkluderet i dit abonnement, dog undtaget nummer 70 10 11 55 (Klokken). Opkald til øvrige overtakserede numre og udenlandske numre er altså ikke inkluderet, og Færøerne og Grønland er i denne sammenhæng udlandet. Du kan ikke spare ubrugte samtaleminutter sammen og overføre dem til en ny periode. Et samtaleminut tæller pr. påbegyndt minut. Med FRI+10 GB, FRI+20 GB, FRI+40 GB, FRI+20 GB Familie og FRI+40 GB Familie er der ingen øvre grænse for den inkluderede taletid. Men vi kontakter dig, hvis du har et unormalt taleforbrug flere måneder i træk. Det kan nemlig indikere, at din mobil evt. bliver misbrugt. Er det tilfældet, forbeholder vi os ret til at lukke eller ændre dit abonnement.

2. Når sms og mms er inkluderet
For FRI+10 GB, FRI+20 GB, FRI+40 GB og FRI+20 GB Familie og FRI+40 GB Familie omfatter abonnementerne sms'er og mms'er sendt i Danmark til danske mobilnumre. Sms'er og mms'er til overtakserede numre, eller sendt fra udlandet, er altså ikke inkluderet. Til gengæld er sms kvitteringer inkluderet. En sms indeholder maksimalt 160 tegn. Og selvom de fleste mobiler kan håndtere beskeder på mere end 160 tegn, vil de stadig blive takseret som to eller flere beskeder alt efter antallet af tegn. Du kan ikke spare ubrugte sms eller mms sammen og overføre dem til en ny periode.

3. Minimumsbetaling i bindingsperioden
Minimumsbetaling angiver det, du under alle omstændigheder skal betale i bindingsperioden – ud over hvad du køber af mobiler og services. I minimumsbetalingen indgår 1 måneds betaling via dankort. Dertil kommer oprettelse, 1 måneds abonnement og evt. mindsteforbrug.
For yderligere oplysninger om betalingsforhold, se Generelle vilkår.

4. Loft over prisen for forbrug af data Danmark
Selvom dit abonnement ikke har inkluderet data, vil regningen aldrig løbe løbsk. Telenor sørger for, at du aldrig kommer til at betale mere end 27 kr. pr. dag, så længe dit dataforbrug foregår i Danmark på Telenors netværk.

5. Når data er inkluderet
Data inkluderet i dit abonnement gælder kun de data, du forbruger i Danmark. For abonnementerne FRI+10 GB, FRI+20 GB, FRI+40 GB, FRI+20 GB Familie og FRI+40 GB Familie skal du ikke betale for forbrug ud over det inkluderede. Til gengæld sætter vi hastigheden ned til 64/64 Kbit, når du har opbrugt de inkluderede data. Dataforbrug i Danmark opgøres pr. 10 KB. Overskydende data overføres ikke til næste regningsperiode.

6. Tilkøb af ekstra data
Bruger du mere data, end der er inkluderet i dit abonnement, kan du tilkøbe ekstra data. Ekstra data kan anvendes både i DK og EU. I løbet af måneden bliver du automatik informeret, når du nærmer dig grænsen for dine inkluderede data. Når du har opbrugt 100%, sender vi dig en SMS. Hvis du befinder dig i DK når grænsen er nået, bliver du omdirigeret til en internetside, som giver dig mulighed for at købe ekstra data. Hvis ikke du vælger at købe ekstra data, sænkes hastigheden på dit abonnement 64/64 Kbit. Du bliver ikke opkrævet for dit forbrug, til gengæld vil du opleve, at det går langsomt. Befinder du dig i EU, når din datagrænse er nået, vil din dataforbindelse blive låst, og du skal selv låse den op. Du vil modtage en SMS med instruktioner. Overskydende data fra tilkøbt datapakke overføres ikke til næste regningsperiode.

7. Spærring for køb af ekstra data
Ønsker du ikke mulighed for at kunne købe yderligere data, når du har brugt dem, som allerede er inkluderet i dit abonnement, kan du bruge denne service til at spærre for yderligere tilkøb.

8. Inkluderet forbrug og Forbrugskontrol
Har dit abonnement inkluderet forbrug, og har du samtidig tilvalgt Forbrugskontrol, lukker vi for al udgående trafik inklusiv det inkluderede forbrug, hvis du når din forbrugskontrolgrænse. Du hæver grænsen ved at ringe til 72 12 99 77. Så bliver alt forbrug muligt igen.

9. Mindsteforbrug på Telenor Minut
Mindsteforbruget på Telenor Minut er 49 kr. pr. måned og opgøres på baggrund af dit reelle forbrug. Har du tilknyttet services til dit abonnement, bliver abonnementsafgiften inkluderet i opgørelsen af, hvorvidt du skal betale minimumsforbrug eller ej.

10. Opkald når du befinder dig i udlandet
I Fri+ 10 GB, Fri+20 GB, Fri+40 GB, Fri+20 GB Familie og Fri+40 GB Familie er der inkluderet Roam Away. Se særlige vilkår herfor på side 7. Andre former for udlandsopkald takseres efter de til enhver tid gældende udlandspriser.

11. Sms- og mms-beskeder når du befinder dig i udlandet
I alle Telenor abonnementer er der inkluderet modtagelse af sms beskeder i udlandet. I Fri+ 10 GB, Fri+20 GB, Fri+40 GB, Fri +20 GB Familie og Fri+40 GB Familie er der endvidere inkluderet fri afsendelse af sms beskeder fra RoamAway lande til alle danske og udenlandske numre. Mms er inkluderet i nogen af Telenors abonnementer og takseres via dataforbrug. Sms-kvitteringer modtaget i udlandet takseres til 0 kr.

12. Data når du befinder dig i udlandet
Alle Telenors abonnementer uden Roam Away har Max pris i Danmark og EU inkluderet op til 500 MB pr. dag. Se mere information under afsnittet Services til Mobil og Mobilt Bredbånd.
I Fri+ 10 GB, Fri+20 GB, Fri+40 GB, Fri +20 GB Familie og Fri+40 GB Familie er der inkluderet Roam Away, som giver adgang til brug af data i udlandet. Se særlige vilkår på side 7.

Pris for viderestilling af samtaler fra en mobiltelefon

Til din telefonsvarer	0 øre
Til en modtager i Danmark og til særtjenester (Telenor Minut)	79 øre/min.
Til en modtager i Danmark og til særtjenester (FRI+10 GB, FRI+20 GB, FRI+40 GB, Familie, FRI+20 GB Familie og FRI+40 GB Familie)	75 øre/min.

Produktspecifikke vilkår for mobil

1. Abonnementsaftalens omfang
Dit abonnement giver adgang til Telenors mobilnet og de tjenester og serviceydelser, der findes inden for det danske dækningsområde. Der kan kun være knyttet ét abonnement til dit SIM-kort – sammen med de tjenester, du tilvælger. Du må ikke videresælge dit abonnement eller udnytte Telenors løsninger kommercielt til f.eks. call center løsninger eller i en telemarketingafdeling. Du må heller ikke bruge løsningen på anden hardware end din mobiltelefon f.eks. i GSM-gateways, til automatiske opkaldsmaskiner og lign. Overtræder du dette, forbeholder vi os ret til at opsige dit abonnement på grund af misligholdelse, og dit SIM-kort vil blive lukket uden varsel. Sker dette i en bindingsperiode, skal du fortsat betale abonnementsafgifter i resten af bindingsperioden. Til gengæld kan du naturligvis få genåbnet SIM-kortet, hvis du ændrer praksis og overholder betingelserne.

2. SIM-kortet
Sammen med dit abonnement får du et SIM-kort og en 8-cifret sikkerhedskode - PUK-koden. Du aktiverer SIM-kortet med PUK-koden, og derefter indtaster du en personlig 4-cifret sikkerhedskode – PIN-koden. Det er den, du skal bruge hver gang, du tænder telefonen. For din sikkerheds skyld anbefaler vi dig at bruge PIN-koden hver gang. Ligesom SIM-kort og koder altid skal holdes hver for sig. Du må ikke forsøge at ændre noget på SIM-kortet. Men skulle SIM-kortet gå i stykker – eller bliver det væk eller stjålet - skal du straks ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100. Vi kan i den forbindelse bede dig om at sende os det beskadigede SIM-kort. Du hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet efter bestemmelserne i §§ 61 og 62 i Lov om Betalingstjenester (lov nr. 385 af 25. maj 2009) - se side 12. SIM-kortet er Telenors ejendom. Hvis vi kræver, at du tilintetgør dit SIM-kort, også når dit abonnement ophører, er du forpligtet til at gøre dette.

3. Overførsel af mobilnummer
Hvis du vil overføre dit mobilnummer fra en anden operatør til Telenor, skal vi have fuldmagt til at opsige dit abonnement. Først den dag Telenor får nummeret overført fra den anden operatør, starter din bindingsperiode – hvis din aftale med os har sådan én. Kan nummeret ikke overføres, fordi du for eksempel ikke har råderet over det, får du tildelt et Telenor telefonnummer i stedet for. Det gælder også, hvis du ikke udfylder den fuldmagt, som vi sender til dig, korrekt og inden for de angivne frister. Du vil få en frist til at udfylde fuldmagten, inden du får tildelt et Telenor telefonnummer. Ellers er vilkårene, herunder bindingsperioden, de samme, som vi aftalte, da abonnementet blev indgået. Du har i nogle tilfælde ret til at fortryde overførslen, jf. pkt. 4 i Generelle vilkår for privatprodukter. Hvis du fortryder at have overført dit mobilnummer, lukker Telenor nummeret, med mindre du først har oplyst, at du ønsker at få nummeret tilbage til din tidligere operatør. Bemærk, at din tidligere operatør ikke er forpligtet til at tage dig tilbage.

Hvis du fortsat er i binding hos dit tidligere selskab, når du flytter dit nummer over til Telenor, har dit tidligere selskab ret til at kræve betaling af dig for resten af din bindingsperiode. Du risikerer derfor at skulle betale for abonnement både til Telenor og dit tidligere selskab i en periode.

Hvis nummeret ikke er flyttet over til Telenor på den aftalte dag, har du ret til kompensation som følge af forsinkelsen. Kompensationen udgør 50 kr. for den første dag og derefter 5 kr. pr. efterfølgende dag overflytningen er forsinket. Hvis dit nummer er blevet overflyttet, uden at du har anmodet om det, har du ret til en kompensation på 500 kr.

4. Telenors dækningsområde
Du skal være opmærksom på, at dækning og datahastighed er afhængig af forhold som din fysiske placering, antal samtidige brugere, masteplacering og eventuelle dækningsmæssige hindringer. Alt afhængig af disse forhold kan dækningen derfor variere i forhold til det af Telenor oplyste. Du kan altid gøre dig bekendt med vores dækningskort i Telenor butikkerne eller på telenor.dk

5. Afvisning og udfald
Når nettet er travlt optaget, kan du indimellem risikere, at opkald ikke kan gennemføres. Telenor garanterer dog, at maksimalt 5 % af opkaldene i en travl time risikerer at blive afvist eller falde ud.

6. Alarmering i Danmark
Alarmopkald til 112 er gratis over Telenors mobilnet og kan også ske, selv om Telenor SIM-kortet ikke sidder i telefonen – med mindre det er en af de få mobiltelefoner, der har begrænsninger i denne henseende.

7. Brug af Telenor SIM-kortet i udlandet
Normalt kan du bruge din mobil med Telenor SIM-kort i udlandet. Det hedder international roaming, ofte bare kaldet roaming. Anvendelse af SIM-kortet i udlandet er underlagt Telenors til enhver tid gældende prisliste for international roaming samt den pågældende udenlandske mobiloperatørs vilkår i øvrigt. Gældende prisliste fås hos Telenor og fremgår endvidere af telenor.dk. Når vi afregner dit forbrug i udlandet, sker det på baggrund af opgørelser fra de udenlandske operatører. Telenor skal gøre opmærksom på, at når du roamer på udenlandske mobilnet, vil oplysninger om dit forbrug under roaming blive delt med udenlandske mobiloperatører, og behandlingen af oplysningerne vil være underlagt en anden lovgivning end den danske. Telenor påtager sig intet ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud af tjenester m.v. på udenlandske mobilnet. På samme måde kan vi ikke påtage os ansvaret for udenlandske mobiloperatørers eventuelle brug af vores abonnenters data.

- Når du bruger din mobiltelefon i udlandet, gælder Telenors til enhver tid aktuelle udlandspris i det besøgte land. Når du besvarer et opkald i udlandet, vil du blive opkrævet den gældende udlandspris til det besøgte land. Husk også at to danske mobiltelefoner, der ringer til hinanden i udlandet, begge betaler udlandspris: Den ene betaler for opkald til Danmark - den anden for modtagelse fra Danmark
- De fleste telefoner vælger automatisk det netværk, som er stærkest, også når du er tæt på en landegrænse. Du kan altså risikere at ringe via et udenlandsk netværk, selv om du befinder dig i Danmark. Det vil altid stå i displayet, hvilket netværk du er på. Og du kan manuelt vælge Telenors netværk, hvis du vil undgå dette. I så fald skal du blot huske at vælge 'automatisk netværk', når du faktisk er i udlandet og vil bruge mobilen
- Husk, at 'frikaldsnumre' (f.eks. 800-numre) og opkald fra mobiltelefonen via telekort i udlandet ikke er gratis. Du bliver som minimum opkrævet lokal takst i landet, og det vil fremgå af din mobilregning. Du betaler altså både via telekortet og mobilregningen. Husk også, at ikke alle udenlandske netværk tillader Telenors kunder at benytte frikaldsnumre
- Opkald fra udlandet til Tast-Selv-Service (+45 80 29 50 50) er ikke gratis, men koster den aktuelt gældende udlandspris. Prisen for opkald til udenlandske mobilnumre fremgår af telenor.dk

Definition

- Local Break Out (kun data) a. Aftalen vil indeholde følgende services: alle datatransaktioner undtaget MMS foretaget i et EU/EØS land. Du kan stadig sende MMS, når du har en aftale med denne udbyder, men du vil blive afregnet af Telenor for data forbruget for afsendelse af MMS

8. Betalingsforhold

Du hæfter for alle beløb, der registreres via dit SIM-kort – med de begrænsninger der følger af §§ 61 og 62 i lov om betalingstjenester (lov nr. 385 af 25. maj 2009).

9. Servicemeddelelser, fejlmelding m.v.

Oplever du udfald eller fejl, som skyldes mobilnetværket eller SIM-kortet – også hvis det bliver væk - kan du kontakte Telenor Kundeservice på 72 100 100. Eller send en e-mail via telenor.dk/kontakt. Er der fejl på selve telefonen, skal du kontakte sælgeren.

10. WiFi-opkald

WiFi-opkald er en tjeneste, som gør det muligt at foretage opkald via mobiltelefonen, når du er forbundet til et WiFi-netværk med forbindelse til internettet.

Muligheden for at foretage WiFi-opkald er inkluderet i alle Telenors abonnementer. WiFi-opkald takseres på samme måde som et opkald foretaget via mobilnettet.

WiFi-opkald kræver, at du har en mobiltelefon, som understøtter WiFi-opkald. Du skal selv aktivere WiFi-opkald på din mobiltelefon.
WiFi-opkald virker kun på WiFi-netværk i Danmark.

Du skal være opmærksom på, at kvaliteten af et WiFi-opkald er afhængigt af kvaliteten af det WiFi-netværk, som du er forbundet til. Er WiFi-signalet f.eks. svagt eller er der andre brugere på WiFi-netværket, kan det gå ud over kvaliteten af WiFi-opkaldet. Hvis du starter et WiFi-opkald mens du er forbundet til et WiFi-netværk, men i løbet af samtalen bevæger dig uden for rækkevidde af WiFi-netværket, vil du kunne fortsætte dit opkald på 4G netværket, såfremt der er 4G dækning der hvor du befinder dig, og såfremt din mobiltelefon understøtter 4G-tale (VoLTE). Er der ikke 4G dækning vil dit opkald blive afbrudt, og du vil være nødsaget til at ringe op igen.

11. Skift mellem Telenorløsninger

Du kan ændre dit abonnement til andre af Telenors løsninger.
Du har mulighed for at konvertere dit abonnement til en anden type abonnement inden for bindingsperioden. Vælger du at konvertere til et abonnement, som er billigere end det, som du har i forvejen, skal du være opmærksom på, at du vil blive opkrævet abonnementsafgift for den resterende del af en eventuel bindingsperiode. Opkrævningen skal betales med førstkommende faktura efter konverteringen.

Ændrer du dit abonnement hos Telenor til et andet, kan du desværre ikke overføre eventuel bonus, ekstra sms'er og taletid til det nye abonnement. Dem mister du. Ønsker du at ændre et taletidsnummer til et abonnement, kan du ikke senere lave det om til et taletidsnummer igen. Heller ikke inden for de 14 dage, man ellers normalt har fortrydelsesret. Se særlige vilkår for Familie under pkt. 12.

12. Viaplay

Aftalens parter

Aftalen om adgang til Viaplays ydelser indgås mellem dig og Viaplay. Al kontakt og spørgsmål vedrørende adgangen til Viaplays ydelser skal ske til Viaplay. Telenor formidler alene din kontakt til Viaplay.

Betingelser for at få Viaplay via Telenor

Viaplay kan være inkluderet i udvalgte abonnementer i en periode på enten 3 eller 12 betalingsfri måneder. Det er kun muligt at opnå én adgang til Viaplay pr. kunde. Køber du flere abonnementer vil du således kun få én adgang på enten 3 eller 12 måneder. Efter udløbet af den betalingsfri periode, vil du blive opkrævet den til enhver tid gældende abonnementspris direkte fra Viaplay, medmindre du opsiger Viaplay abonnementet inden udløbet af den betalingsfri periode. Det er dit eget ansvar at opsige abonnementet hos Viaplay inden udløbet af den betalingsfri periode.

Aktivering og ibrugtagning

Du får en mail med et link, som du skal bruge til at aktivere din Viaplay adgang. Her fremgår også en udløbsdato for aktiveringen, som altid vil være mindst 6 måneder fra købsdato. Du vil modtage op til 2 servicemails med link til aktivering. Det er en betingelse, at du opretter dig som bruger hos Viaplay. Du skal angive dit navn, mailadresse og betalingsoplysninger. Det er endvidere et krav, at du accepterer Viaplays brugerbetingelser i forbindelse med brugeroprettelsen. Har du allerede en Viaplay konto som f.eks. Viaplay Sport og Viaplay Total, er du nødt til at oprette en ny konto for at aktivere din betalingsfri adgang. Du skal være opmærksom på, at du vil have to Viaplay konti, og at dit Viaplay standard abonnement vil fortsætte automatisk efter udløbet af den periode. Du vil derfor blive opkrævet på to konti, hvis du ikke opsiger en af dine konti.

Opgradering af din Viaplay pakke

Vælger du i løbet af den periode at opgradere din Viaplay pakke til en anden Viaplay pakke, bortfalder den resterende del af den betalingsfri periode, som er inkluderet i dit abonnement.

Opsigelse

Den omkostningsfri periode til Viaplays ydelser, er betinget af dit abonnement hos Telenor. Opsiger du derfor dit abonnement hos Telenor inden udløbet af den betalingsfri periode, bortfalder den resterende betalingsfri adgang til Viaplays ydelser. Du overgår automatisk til betaling hos Viaplay, og det er dit eget ansvar at opsige abonnementet hos Viaplay, hvis du ikke ønsker at fortsætte.

Datatrafik

Viaplay anvender data, og du betaler for den datatrafik, som bruges ved streaming af Viaplay tjenesten. Prisen for datatrafik i Danmark følger de til enhver tid gældende priser og vilkår for dataforbrug til dit abonnement. Har du data inkluderet, bruger Viaplay af denne data. Prisen for datatrafik i udlandet følger de til enhver tid gældende priser i det pågældende land, hvor du befinder dig. Udlandspriser findes på telenor.dk.

13. Indholdstakserede tjenester

Nedenfor kan du læse om de vilkår, der gælder for de indholdstakserede tjenester, du kan bruge som Telenor-kunde.

Vilkårene gælder:

- indholdstakserede sms/mms/WAP tjenester, der udbydes af Telenor
- når der er adgang til indholdstakserede sms/mms/WAP tjenester udbudt af tredjemand

Aftalens omfang
En indholdstakseret tjeneste er en service, hvor du kan bestille varer og tjenesteydelser med din mobiltelefon via sms, mms eller WAP. Du betaler over dit mobilabonnement eller din forudbetalte konto. Du hæfter for betalingen (jf. pkt. 6 i afsnittet 'Generelle vilkår' for privatprodukter side 20), dog ikke for betaling af varer eller tjenester, som leveres uden for mobiltelefonen, hvis dit SIM-kort er blevet misbrugt eller stjålet. Det er en forudsætning, at du ikke med vilje – eller ved svigagtig adfærd – selv er skyld i misbruget.

Bestilling af tjenesterne
Du bestiller en indholdstakseret tjeneste via internettet, eller ved at sende en specifik sms-kode til et 4-cifret nummer. Når den bestilte tjeneste er leveret, opkræves beløbet på din næste regning eller trækkes på din forudbetalte konto. Det er dit eget ansvar at sikre, at din telefon understøtter den bestilte tjeneste, at der er hukommelse nok i telefonen, og at du gemmer den rigtigt. Bestiller du en indholdstakseret tjeneste hos tredjemand, hæfter du for betalingen, selv om de fremsendte tjenester bliver afvist af din telefon.

Fortrydelse
Når du bestiller indholdstakserede tjenester via sms/mms/WAP, får du at vide, at din fortrydelsesret bortfalder, når du accepterer tjenesten. Så hvis du fortryder, skal du helt undlade at downloade eller acceptere tjenesten.

Prisoplysninger
Prisen for en indholdstakseret tjeneste skal fremgå dér, hvor tjenesten annonceres. Ud over denne pris opkræver Telenor almindelig sms-pris for leveringen. Afhængigt af dit abonnement kan der være opkrævning for datatrafik. Den kender du fra din aftale med Telenor.

Betaling
Er du Telenorkunde med abonnement, betaler du for indholdstakserede tjenester via din regning. Her fremgår beløbet særskilt, og det indgår også i beregningen af din saldo i forbindelse med services som f.eks. Forbrugskontrol og Forbrugsalarm.

Kvittering
Du modtager en sms som kvittering. Her fremgår også prisen, ligesom den gør på din regningsspecifikation.

Spærring
Overlader du din mobiltelefon til andre – for eksempel børn – er der en vis risiko for, at de bruger den til at bestille indholdstakserede tjenester. Du hæfter som kunde for dette forbrug. Du har dog muligheden for at spærre for indholdstakserede tjenester ved at ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100. Du spærrer kun for de indholdstakserede tjenester, ikke for normale sms'er og mms'er.

Misbrug
Du kan beskytte din mobiltelefon mod uberettiget brug ved at bruge PIN-kode.

Indhold af tjenesterne
Telenor påtager sig intet ansvar for indholdet af indholdstakserede tjenester, der leveres af tredjemand.

Ændringer
Telenor er berettiget til at ændre ovenstående vilkår med 30 dages varsel, jf. Generelle vilkår for privatprodukter.

Registrering og anvendelse af data
Telenor overfører oplysninger om dit mobilnummer til leverandøren af den indholdstakserede tjeneste.

Kundeservice
Du kan få svar på spørgsmål om indholdet af indholdstakserede tjenester, der udbydes af Telenor, hos Kundeservice på 72 100 100. Eller send en e-mail via telenor.dk/kundeservice. Hvis tjenesten leveres af tredjemand, skal du kontakte tjenesteudbyderen.

Klager
Vil du klage over registreret forbrug eller tjenester udbudt af Telenor, skal du kontakte Telenor Kundeservice, Skelagervej 9, 9000 Aalborg. Vil du klage over andet end regningen i forbindelse med tjenester udbudt af tredjemand, skal du kontakte udbyderen. Adresser og telefonnumre på udbydere af indholdstakserede tjenester via Telenors netværk finder du på adressen telenor.dk

14. Familieabonnementer
Nedenfor kan du læse om de særlige vilkår, der gælder for Familieabonnementer. Vilkårene for Familie går forud for de produktspecifikke vilkår for mobil, hvor der måtte være uoverensstemmelser.

Regler for Familie
Familieabonnementerne består af tre prisniveauer. Du skal altid have et abonnement til fuld pris. For at få et abonnement med prisfordel, skal du altid have et abonnement på prisniveauet over.

Her kan du se prisniveauerne:
1. abonnement = fuld pris
2. abonnement = fuld pris minus 50 kr.
3. og efterfølgende abonnementer = fuld pris minus 100 kr.

Du kan maks opnå en besparelse på 100 kr. ift. fuld pris pr. familieabonnement, uanset hvor mange familieabonnementer du opretter.

Binding
Når du opretter et familieabonnement, er der 6 mdr. binding.

Fortrydelse, ændring og opsigelse
Hvis du fortryder, ændrer eller opsiger et familieabonnement, ændrer Telenor dine øvrige familieabonnementer prismæssigt, så du altid opfylder reglerne (se afsnit A)

Ejer- og betalingsforhold
Familieabonnementerne skal oprettes som én samlet aftale med samme juridiske ejer. Som ejer hæfter du for forbrug på alle familieabonnementerne, som du har oprettet. Opkrævninger af familieabonnementerne sker på én samlet regning.

Bemærk, at der opkræves genåbningsgebyr pr. abonnement, hvis du misligholder din betaling.
Læs mere om betalingsforhold under Generelle Vilkår pkt. 6, som gælder i tillæg til Familievilkårene.

Office 365 Home med Familie
Når du har minimum to Familieabonnementer hos Telenor, er Office 365 Home inkluderet i dit abonnement uden ekstrabetaling. Du får én licens med plads til op til fem brugere. Vilkår for Familieabonnementer og Telenors øvrige privatvilkår gælder i tillæg til disse vilkår.

Betingelser for Office 365 Home med Familie
For at få adgang til Office 365 Home med Familie er det en betingelse, at du har minimum to Familieabonnementer, som følger reglerne for Familieabonnementer, jf. vilkårenes pkt. 13. Telenor forbeholder sig retten til at opsige Office 365 Home hvis disse betingelser ikke er opfyldt.

Aktivering af licensen kræver, at du har en Microsoft konto. Har du ikke det i forvejen skal du oprette en. Aktivering skal ske på en computer, da det ikke er muligt at aktivere via tablet eller mobiltelefon.

Aktivering og ibrugtagning
Når du har oprettet dit abonnement vil du modtage en e-mail med information om hvordan du aktiverer Office 365 Home. E-mailen sendes indenfor 48 timer efter, at telefonnummeret er aktivt på Telenors netværk.

Ophør af Office 365 Home med Familie
Opsiger du et eller flere af dine Familieabonnementer, og du som følge heraf kun har ét Familieabonnement tilbage, er du ikke længere berettiget til Office 365 Home, og vi forbeholder vi os retten til at lukke for din adgang ved udløb af opsigelsesperioden. Når dit Office 365 Home-abonnement udløber, ændres Office-softwareprogrammerne til skrivebeskyttet tilstand med reduceret funktionalitet, hvilket betyder, at du kan vise og udskrive dokumenter, men du kan ikke oprette nye eller redigere eksisterende filer. Den lagringsplads der følger med Office 365 Home ophører ligeledes.

Persondata
Med dit abonnement giver du lov til at videregive de nødvendige personoplysninger til Telenors samarbejdspartner, Telenor Cloud Services. Det er oplysninger, du giver os, når du bliver oprettet som kunde, f.eks., mobilnummer eller din e-mail. Telenor Cloud Services skal bruge oplysningerne til at oprette dig i deres system, så du kan få glæde af Office 365 Home. Hvis du har givet Telenor lov til at kontakte dig med markedsføringsmateriale, gives denne tilladelse ikke videre til hverken Telenor Cloud Services eller Microsoft.

Inden du kan aktivere din licens skal du samtykke til, at Microsoft deler følgende data omkring din adfærd i Office 365 Home med Telenor: Dato for licens aktivering, antal oprettede brugere, hvilken platform, som anvendes til produktet, udnyttet OneDrive pladsforbrug, seneste login dato og hvornår automatisk billede upload senest er anvendt.

Teknisk information
Besøg www.office.com/myaccount på den pc eller Mac-computer, du vil installere Office 365 Home på, og log derefter på med din Microsoft-konto. Når du er logget på, skal du klikke på Installér Office og følge vejledningen på skærmen. Sørg for, at du er logget på med den Microsoft-konto, som du vil tilknytte dit Office-produkt.

Øvrigt
Det er ikke muligt at overføre din Office 365 Home licens til eller fra en anden Office pakke.

Support
Det er muligt at kontakte Telenor Kundeservice via www.telenor.dk/kundeservice eller på telefon 72 100 100.
Ved spørgsmål relateret til brugen af Office 365 Home henviser vi til Microsofts danske support på telefon 82 333 100

Telenor SWITCH
Telenor SWITCH er en service, der giver dig mulighed for at bytte din mobiltelefon til en ny og kun betale for den nyeste. Du afleverer din gamle mobiltelefon (købt gennem Telenor), vi sletter dine resterende afdragsbetalinger, og du køber en ny mobiltelefon på en ny afdragsordning.

Regler for oprettelse af Telenor SWITCH:
- Du skal købe en mobiltelefon markeret med et Telenor SWITCH ikon
- Du skal vælge et Fri+/Fri+ Familie abonnement
- Telefonen skal købes på en 24 måneders afdragsordning

Du mister din mulighed for at lave et SWITCH hvis du:
- Opsiger dit mobilabonnement hos Telenor
- Ændrer abonnement til andet end Fri + / Fri+ Familie
- Overdrager dit mobilabonnement til andre
- Misligholder din aftale

Du kan lave et SWITCH til en ny telefon, hvis:
- - Din mobiltelefon lever op til følgende beskrivelse
  - Telefonen virker som normalt (kan tænde og slukke)
  - Touch-ID virker, og alle knapper er til stede, virker og er ikke løse
  - Skærm, sider og bagside er uden flænger/buler (almindelige brugsslid/brugsridser er ok)
  - Det er samme telefon (IMEI-nummer), du switcher, som står på din købskvittering. Hvis din mobiltelefon er blevet ombyttet af dit forsikringsselskab, kan du ved forevisning af en kvittering på ombytningen også switche erstatningstelefonen, hvis det er samme mærke, model og størrelse.
- Du har betalt alle dine forfaldne afdrag på tidspunktet, hvor du ønsker at lave et SWITCH. (Vær opmærksom på, at vi opgør din konto den 15. i måneden. Hvis du køber din nye mobiltelefon efter denne dato (dvs. mellem den 15. i måneden og frem til den 1. i efterfølgende måned), skal du betale den pågældende regning for den opgjorte periode, uanset at den ikke var forfalden på SWITCH-tidspunktet)
- Et SWITCH kan tidligst ske efter 12 måneder med 12 betalte afdrag, og senest inden udgangen af 24. måned
- Et Telenor SWITCH kræver, at du kan kreditgodkendes
- Et Telenor SWITCH kan kun foretages i en Telenor butik

Hvad skal afleveres:
- Du skal aflevere den mobiltelefon, som du ønsker at switche til en ny. Du er velkommen til at aflevere medfølgende udstyr som fx oplader, men det er ikke et krav.

Find my iPhone og andre lignende tjenester samt ansvar for data:

- Du er selv ansvarlig for, at Find my iPhone og lignende tjenester er deaktiveret på din mobiltelefon, inden du afleverer den. Hvis dette ikke er tilfældet, kan vi ikke videresælge den, og du vil blive opkrævet dine resterende afdragsbetalinger.
- Det er dit eget ansvar at fjerne indhold/data fra din mobiltelefon, inden du overgiver den til Telenor, ligesom det er dit eget ansvar at gemme dette indhold/data på andre enheder, hvis du ønsker at bevare dem. For en sikkerheds skyld renser Telenors partner indleverede mobiltelefoner, men der er ingen garanti for, at indholdet/data ikke kan genskabes af tredjemand.
- Telenor eller Telenors partner kan ikke drages til ansvar for manglende fjernelse af indhold/data fra indleverede enheder, uanset hvordan rensningen er foregået.
- Hvis Telenor eller Telenors partner bliver opmærksom på indhold/data, som strider mod gældende lov, forbeholdes retten til at anmelde forholdet til politiet og/eller andre relevante myndigheder og rettighedshavere.

Ingen fortrydelsesret:

- Hvis du vælger at lave et SWITCH, skal du være opmærksom på, at du ikke kan fortryde, da vi videresælger din gamle mobiltelefon med det samme.
- Hvis det viser sig, at din mobiltelefon ikke virker, som du har sagt, forbeholder vi os retten til at ophæve aftalen og returnere din mobiltelefon. Du vil i den forbindelse blive opkrævet dine resterende afdragsbetalinger for mobiltelefonen samt et administrationsgebyr.

Uddrag af lov om betalingstjenester

Sådan siger loven, og vi har lovet at sige det videre uden kommentarer...

§ 61. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 57, medmindre andet følger af § 62. Ved en uautoriseret transaktion skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet.

Stk. 2. Det kan aftales, at stk. 1 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalers udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret.

§ 62. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsinstrument, medmindre andet følger af stk. 2-6. Betaler hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført. Ved en uberettiget anvendelse af et betalingsinstrument skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Betaleren hæfter dog uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af, at betaler har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 59.

Stk. 2. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter betaleren med op til 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis betalers udbyder godtgør, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og

1) at betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at betaleren har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller

3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 4. Betaleren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når betalingsinstrumentet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og betalers udbyder godtgør,

1) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller

2) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Såfremt betaleren hæfter efter stk. 3 og 4, kan betalerens samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

Stk. 6. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt og betalers udbyder godtgør, at betaleren har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 7. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udbyderen har fået underretning om, at betalingsinstrumentet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret.

Stk. 8. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, hvis udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 60, stk. 1, nr. 2.

Stk. 9. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsinstrumentet.

Stk. 10. Det kan aftales, at stk. 1-6 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalers udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret. Det kan endvidere aftales, at stk. 7 og 8 ikke finder anvendelse på mikrobetalingsinstrumenter, hvis det på grund af betalingsinstrumentets karakter ikke er muligt at spærre for brugen af det.

Stk. 11. Stk. 1-6 finder anvendelse på e-penge, medmindre det ikke er muligt for betalers udbyder af e-penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

Internet To Go: Dit abonnement

Generelt for alle priser:
Priserne er gældende ved brug på Telenors net i Danmark og er angivet i danske kroner inkl. moms. Abonnementspriser er pr. måned ved betaling via dankort, hvis andet ikke er oplyst. Der tages forbehold for trykfejl. For yderligere oplysninger om priser, gebyrer, m.m. henviser vi til telenor.dk.

Internet To Go

	8 GB, 109 KR	40 GB, 179 KR	300 GB, 349 KR
Forventet oplevet download hastighed	17-71 Mbit	17-71 Mbit	17-71 Mbit
Forventet oplevet upload hastighed	5-43 Mbit	5-43 Mbit	5-43 Mbit
Abonnement pr. md.	109 kr.	179 kr.	349 kr.
Maks dataforbrug før hastighedsbegræsning	8 GB	40 GB	300 GB
Sms pris (Maks 160 tegn)	25 øre	25 øre	25 øre
Sms pris til udenlandske mobilnr. (Maks 160 tegn)	4 kr.	4 kr.	4 kr.
Sms kvittering	25 øre	25 øre	25 øre
Oprettelse	49 kr.	49 kr.	49 kr.
Administrationsgebyr	-	-	-
Bindingsperiode	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.
Minimumsbetaling i bindingsperiode*	703 kr.	1.123 kr.	2.143 kr.

Læs mere om abonnementerne under afsnittet Produktspecifikke vilkår for Internet To Go.
*Forudsætter tilmelding til betaling via dankort.

Internet To Go Familie

	8 GB, 59 KR	40 GB, 129 KR	300 GB, 299 KR
Abonnement pr. md.***	59 kr.	129 kr.	299 kr.
Oprettelse	49 kr.	49 kr.	49 kr.
Bindingsperiode	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.
Minimumsbetaling i bindingsperiode**	403 kr.	823 kr.	1.843 kr.

Tillæg Musik TIDAL

Abonnement pr. måned	79 kr.	79 kr.	79 kr.
Oprettelse	0 kr.	0 kr.	0 kr.

Læs mere om abonnementerne under afsnittet Produktspecifikke vilkår for Internet To Go.
**Forudsætter tilmelding til betaling via dankort.
***Prisen forudsætter min. to Familieabonnementer.

Produktspecifikke vilkår for Internet To Go

Med Internet To Go kan du gå på nettet med din bærbare computer eller tablet.

1. Aftalens omfang
Aftalen omfatter brug af Telenors Internet To Go i Danmark. Dette kan ikke anvendes i udlandet. For yderligere specifikationer se telenor.dk.

2. Teknologi og hastighed
Hastigheden på Internet To Go kan svinge afhængig af den geografiske dækning, antallet af brugere på nettet, afstanden til masten, inden- eller udendørs brug m.m. Læs mere på telenor.dk.

3. Telenors dækning
Du har forud for tegning af abonnement mulighed for at gøre dig bekendt med omfanget af dækningen ved at gennemse dækningskortet på telenor.dk eller ved at kontakte Telenor Kundeservice.

4. Ansvar
Telenor er kun ansvarlig for data i eget mobilnet og udstyr. Vi udøver ingen indflydelse på, eller kontrol med, internettet eller dit eget netværk (eksempelvis dit intranet). Vi er derfor ikke ansvarlige for skader og tab, som du måtte lide som følge af opkoblingen til, og brugen af internettet.

5. Minimumsbetaling i bindingsperioden
Minimumsbetalingen angiver det beløb, du under alle omstændigheder skal betale i bindingsperioden, ud over hvad du køber af USB-modems og services. I minimumsbetalingen indgår 6 måneders betaling via dankort. Dertil kommer oprettelse, 6 måneders abonnement og eventuelt mindsteforbrug. For yderligere oplysninger om betalingsforhold, se Generelle vilkår.

6. Forbrug og fakturering
Forbrug i Danmark afregnes pr. 10 KB.s Under visse omstændigheder vil det anførte forbrug i kr. på regningen afvige marginalt fra forbrug i MB x MB-pris. Dette skyldes, at Telenors afregningssystem viser 2 decimaler på MB-forbruget på regningen, men naturligvis medregnes det faktiske forbrug ved beløbsudregningen. Abonnementsafgift faktureres forud. Forbrug i henhold til abonnementet faktureres bagud. Overskydende data overføres ikke til næste regningsperiode. Du hæfter for al forbrug på din aftale, også, selv om du udlåner dit SIM-kort eller din forbindelse til en anden person. Betaling for ekstra services sker i henhold til de beskrevne betingelser under afsnittet omhandlende den pågældende service. Telenor kan beslutte at overføre beløb til en kommende fakturering eller samle regninger til en kvartalsvis regning. Pkt. 6 om betalingsforhold i de generelle vilkår finder endvidere anvendelse.

7. Vilkår for Internet To Go
Med ovennævnte abonnementer takserer vi ikke pr. MB ved brug på Telenors danske net. Hvis du har et forbrug, der på en måned overstiger det inkluderede indhold, bliver hastigheden sat ned til 64/64 Kbit i den resterende del af regningsperioden.

Tilkøb af ekstra
Bruger du mere data, end der er inkluderet i dit abonnement, kan du tilkøbe ekstra data. Når du har opbrugt 100 % af din data, bliver der sendt en sms til dig, afhængig af, hvilket udstyr, som du anvender til dit Internet To Go-abonnement. Du vil blive omdirigeret til en hjemmeside, som giver dig mulighed for at købe ekstra data. Overskydende, tilkøbt data overføres ikke til næste regningsperiode.

MMS
Det er ikke muligt at sende mms-beskeder med Internet To Go abonnementerne.

7b. Vilkår for Internet To Go Familie
Har du minimum to Familie abonnementer hos Telenor, kan du tilkøbe disse Telenor Internet To Go Familie produkter til lavere pris end den normale pris.

Hvis du ikke opfylder betingelserne for at opnå Familierabat, forbeholder Telenor sig retten til at rykke dig til et tilsvarende abonnement til fuld pris.

Services til Mobil og Internet To Go

Nogle services får du automatisk. Andre skal du tilmelde dig. Og så er der dem, du betaler for. Er du i tvivl, om en service kan kombineres med dit abonnement, så ring til Kundeservice på 72 100 100.

Børnesikring

Med Børnesikring er du sikker på, at telefonen ikke kan bruges til køb af spil, ringetoner, billeder samt voksenindhold. Børnesikring koster ikke noget og kan fjernes igen med dags varsel.

Daglig maks pris for dataforbrug

Daglig maks pris for dataforbrug er automatisk tilknyttet abonnementer, hvor data ikke er inkluderet. Det giver dig styr på forbruget, når du er på nettet. Du betaler maksimalt 27 kr. pr. dag, uanset hvor meget du surfer på Telenor Danmarks netværk eller EU og kan bruge 500 MB pr. dag. Dog ikke for Internet To Go.

Forbrugsalarm

Med denne gratis service kan du undgå, at dit forbrug løber løbsk. Hvis dit forbrug i løbet af en kalendermåned er 100 % større end det gennemsnitlige månedlige forbrug, får du skriftlig besked senest 3 hverdage efter, at dit forhøjede forbrug er registreret. Telenor lukker ikke dit abonnement, men du får besked om, at vi har observeret et ekstraordinært forbrug. Du skal selv ringe til Telenor Kundeservice på telefon 72 100 100, hvis du mener, der er noget galt.

Forbrugskontrol

Du kan sætte en beløbsgrænse for, hvor meget dit forbrug maks må være i en regningsperiode. Når dit forbrug rammer beløbsgrænsen, bliver dit abonnement automatisk spærret for al udgående trafik så som opkald, sms, mms og data. Det gælder også for de inkluderede minutter, sms, mms, og data som du endnu ikke har brugt. Dit abonnement bliver automatisk genåbnet, når næste regningsperiode begynder. Du kan selv genåbne abonnementet ved at ringe til 72 12 99 77 eller ved at kontakte Kundeservice. Du skal være opmærksom på, at der kan komme forbrug ud over den valgte grænse, og du hæfter for det fulde beløb. Det kan f.eks. være i forbindelse med opkald, du har foretaget eller svaret på i udlandet, og som først registreres, efter din mobiltelefon er blevet spærret.

Forbrugsmaks på indholdstjenester

Der er sat en grænse for hvor meget der kan forbruges på indholdstjenester via din mobil: 750 kr. pr.dag, 1.500 kr. pr. løbende uge, og 2.500 kr. pr. regningsperiode. Du får en sms, hver gang du har brugt for 250 kr. indholdstjenester, og når dit forbrugsmaks er nået. Hvad du taler og sms'er for har ingen indflydelse på forbrugsmaks på indholdstjenester. Du kan framelde dig den gratis service hos Kundeservice på 72 100 100.

Forbrugsspecifikation

En Forbrugsspecifikation er en udvidet regning med oplysninger om alle opkald, der er blevet faktureret. Det gælder dato, klokkeslæt, varighed, kaldt nummer og pris.

Gruppekald

I kan være op til 5 på linjen. Du kan parkere en samtale, mens du ringer til en anden. Og du kan sætte en banke-på tone på, hvis du får et opkald, mens du allerede taler. Så kan du skifte rundt mellem samtalerne, uden at miste forbindelsen til hverken den ene eller den anden.

Hemmeligt / udeladt nummer

Ved nummervisning kan den, du ringer til, se dit nummer – når det er teknisk muligt. Du kan blokere visning af nummer permanent eller ved enkelte opkald. Ved Hemmeligt Nummer vil du stadig kunne findes i telefonbogen med navn og adresse, men dit telefonnummer vil ikke være oplyst. Vælger du Hemmeligt Nummer, vil nummeret ikke vises i displayet hos den, du ringer til. Ved Udeladt Nummer står du ikke i telefonbogen, og Oplysningen (118) vil ikke oplyse dit navn, adresse og telefonnummer.

Henvisning til andet nummer

Vælger du at opsige dit abonnement hos Telenor, kan vi henvise til et andet nummer i op til 6 måneder. Opkald vil automatisk blive viderestillet til dit nye telefonnummer. Du kan bestille denne service i forbindelse med opsigelsen. De første 3 måneder er gratis, og prisen for de efterfølgende måneder oplyser Telenor.

Musik med TIDAL Premium – 79 kr. pr. md.

Om brug af TIDAL
Musiktjenesten må kun anvendes til eget privat forbrug. I særlige tilfælde har Telenor ret til at lukke midlertidigt for TIDAL Premium. Det gælder ved drifts-, misbrugs- eller sikkerhedsmæssige forhold.

Musikken på musiktjenesten TIDAL Premium er ophavsretligt beskyttet. Ved krænkelse af tredje-mands rettigheder (f.eks. hvis musikken fra TIDAL Premium uberettiget anvendes af andre end din husstand, ved offentlig afspilning eller brug i erhvervsøjemed) er Telenor berettiget til at afbryde din adgang til TIDAL Premium, ligesom du kan pålægges erstatningsansvar.

Når du tager TIDAL i brug, skal du samtidig godkende TIDALs brugerbetingelser.

Behandling af personoplysninger
Med dit abonnement giver du Telenor lov til at videregive de nødvendige personoplysninger til Telenors samarbejdspartner, TIDAL. Det er oplysninger, du giver os, når du bliver oprettet som kunde, f.eks. dit mobilnummer, din e-mail og din selvvalgte adgangskode. TIDAL skal kun bruge oplysningerne til at oprette dig i deres system, så du kan få glæde af TIDAL Premium. Hvis du har givet os tilladelse til at kontakte dig med markedsføringsmateriale, videregiver vi ikke din kontakttilladelse.
TIDAL deler oplysninger med Telenor om, hvorvidt du har taget dit abonnement i brug.

Teknisk information
Du får adgang til al musikken gennem et program på din computer og/eller gennem en app på din smartphone/tablet.

Datatrafik
TIDAL Premium bruger løbende datatrafik, som du ikke takseres for i Danmark. Det skal du dog være særligt opmærksom på i udlandet, hvor det er dyrt at streame musik.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige TIDAL Premium med 30 dages varsel.

TIDAL som en del af dit abonnement ved kampagner
Det inkluderede antal måneder med TIDAL Premium starter samtidig med, at dit abonnement bliver aktiveret. Dette gælder uanset, om du har taget TIDAL Premium i brug eller ej.

Ibrugtagning
Efter aktivering af dit SIM-kort vil du modtage op til 3 SMS'er der kan hjælpe dig godt i gang med TIDAL. Du vil kun modtage en sms fra os, hvis du ikke har taget TIDAL Premium i brug.

Ophør af TIDAL Premium
Den inkluderede TIDAL Premium periode ophører ved opsigelse eller ændring af dit Telenor abonnement.
Når den inkluderede periode er udløbet, koster TIDAL 79 kr. pr. md., som du vil blive opkrævet, medmindre du opsiger dit TIDAL Premium abonnement inden udløbet af den inkluderede periode.

Oplysning om priser og saldo
Du kan via telenor.dk eller Telenor Kundeservice få oplyst alle gældende priser, herunder priser på opkald til servicenumre og saldoen for dit aktuelle forbrug siden sidste regning. Saldo er kun vejledende, fordi der kan være forsinkelser i registreringen af forbrug på 24 timer for forbrug i Danmark og op til 31 dage for forbrug i udlandet.

Spærring
Du kan bl.a. spærre din mobiltelefon for sms, for opkald til udlandet samt modtagne opkald, når du befinder dig i udlandet. Endvidere har du mulighed for selv at aktivere og ophæve spærringer for opkald og sms, når du er tilmeldt Spærring for opkald og sms. Læs mere på telenor.dk

Spærring for Data – 6,25 kr. pr. md.
Du kan spærre for muligheden for at benytte data fra dit abonnement ved at ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100. Spærringen gælder kun adgang til datatjenester via 2G, 3G og 4G netværket. Husk at du med denne spærring ikke længere kan sende og modtage mms.

Opsigelsesperiode
Spærring for Data kan opsiges uden varsel.

Spærring for Videotelefoni – 6,25 kr. pr. md.
Du kan spærre for muligheden for at benytte videotelefoni fra dit abonnement ved at ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100.

Opsigelsesperiode
Spærring for Videotelefoni kan opsiges uden varsel.

Surfkontrol udland
Vi sikrer dig, at dit dataforbrug i udlandet aldrig kan overstige 450 kr. pr. md. Når du grænsen, bliver der automatisk spærret for yderligere dataforbrug (i udlandet) i den aktuelle regningsperiode. Du bliver informeret pr. sms, hvor du også vil have muligheden for at øge forbrugsmakset på dataforbrug i udlandet. Ønsker du at fravælge denne automatiske gratis service eller vælge en anden beløbsgrænse, skal du ringe på 72 100 100. Se mere på telenor.dk

Telefonsvarer
Aflytningen koster almindelig taletakst i henhold til dit abonnement – og har dit abonnement inkluderet tale – kan denne bruges på aflytning af telefonsvaren.

Telenor til Telenor og Forbrugskontrol
Har du både Telenor til Telenor og Forbrugskontrol på dit abonnement, bliver der lukket for al udgående trafik, hvis du når din forbrugskontrolgrænse. Det gælder også muligheden for at ringe frit fra Telenor mobilnumre til andre Telenor mobilnumre. For at genåbne Telenor til Telenor skal du hæve forbrugskontrolgrænsen ved at ringe til 72 12 99 77.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige Telenor til Telenor med 30 dages varsel.

Ubetinget viderestilling – 20 kr. pr. md.
Med Ubetinget viderestilling kan du viderestille alle dine opkald til et andet valgfrit nummer. Du kan købe Ubetinget viderestilling i forbindelse med alle Telenors mobilprodukter.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige Ubetinget viderestilling med 30 dages varsel.

Vis nummer
Så du kan se, hvem der ringer.

Yndlingsnummer – 49 kr. pr. md.
Med Yndlingsnummer opsiger vi din fastnetlinje og flytter dit fastnetnummer over på din mobiltelefon. Du kan modtage opkald til både dit mobil- og fastnetnummer på den samme mobiltelefon. Når du ringer eller sms'er, står dit mobilnummer som afsender. Selvom du modtager opkaldet på din mobil, betaler dem der ringer til dit gamle fastnetnummer fortsat alm. fastnettakst.

Vi flytter dit nummer
Har du dit fastnetabonnement hos et andet teleselskab end Telenor, flytter vi dit nummer, samtidig med at vi opsiger aftalen med dit nuværende selskab. For at det kan ske, skal du udfylde en fuldmagt, der giver os lov. Det er vigtigt, at det er ejeren af fastnetnummeret, der skriver under på fuldmagten. Har du Telenor fastnet for-

valg 1015, mister du det. Indtil Yndlingsnummer er oprettet, vil din fastnetoperatør, og ikke Telenor, fakturere dine opkald. Først den dag Telenor får nummeret overført fra den anden operatør, starter din bindingsperiode – hvis din aftale med os har sådan én. Kan nummeret ikke overføres, fordi du for eksempel ikke har råderet over det, får du tildelt et Telenor telefonnummer i stedet for. Det gælder også, hvis du ikke udfylder den fuldmagt, som vi sender til dig korrekt og inden for de angivne frister. Du vil få en frist til at udfylde fuldmagten, inden du får tildelt et Telenor telefonnummer.

Dækning
For at modtage Yndlingsnummeropkald på din mobil skal du have dækning på din mobiltelefon, når du er indendørs.

Produkter tilknyttet din fastnetlinje
Du skal være opmærksom på, at Yndlingsnummer kan have betydning for produkter, der er knyttet til din fastnetlinje:

- Har du alarmsystemer knyttet til din fastnetlinje, skal du kontakte dit alarmselskab. De fleste kunder har moderne alarmer, som kan håndtere både en fastnet- og en mobilforbindelse. For ikke at miste din alarmtilknytning, når vi flytter dit fastnetnummer til Yndlingsnummer, skal du kontakte dit alarmselskab og få forbindelsesmetoden rettet fra fastnet til mobil. De fleste alarmselskaber skifter din forbindelsesmetode fra fastnet til mobil gratis
- Har du en alarm tilknyttet din fastnetlinje uden abonnement ved et alarmselskab, gælder samme forhold. Alarmen vil ikke virke efter overgang til Yndlingsnummer, medmindre den kan ændres til en mobilforbindelse
- Har du en fax knyttet til din fastnetlinje og ønsker at beholde den, så anbefaler vi, at du ikke vælger Yndlingsnummer
- Har du en dankortterminal knyttet til din fastnetlinje, så husk at kontakte din nuværende teleoperatør for at høre, hvordan den kan benyttes, når du får Yndlingsnummer
- Er din internetforbindelse knyttet til dit fastnet, skal du huske at orientere din internetudbyder om, at du fremover ikke har en fastnetforbindelse
- Har du ISDN og bruger mere end ét fastnetnummer, skal du huske at opsige ekstra numre

Overdragelse
Vil du på et tidspunkt overdrage dit fastnetnummer til en anden, skal du udfylde en blanket, du får hos os. Bemærk at du i en times tid omkring selve overdragelsen vil kunne opleve driftsforstyrrelser. Du kan købe Yndlingsnummer i forbindelse med alle Telenors mobilprodukter.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige Yndlingsnummer med 30 dages varsel. Dit mobil- og fastnetnummer hænger sammen, så hvis du på et tidspunkt vil opsige dit mobilnummer og beholde dit fastnetnummer, skal du huske at få overført fastnetnummeret, inden du opsiger mobilnummeret. Når dit fastnetnummer er overført, kan du opsige dit mobilnummer. Det er vigtigt, at du gør det i den rækkefølge, for lukker du først dit fastnetnummer, kan du ikke få det med dig. Vil du overflytte dit fastnetnummer fra Yndlingsnummer til Telenor fastnet, skal du være opmærksom på, at der vil være nedetid på nummeret. Ønsker du hverken mobil- eller fastnetnummer mere, skal du blot opsige dit mobilnummer, så lukker vi begge numre. Hvis du ikke længere vil have dit fastnetnummer, opsiger du bare dit Yndlingsnummer.

Bredbånd og Telefoni: Dit abonnement

Generelt for alle priser
For aktuelle priser og kampagner på bredbånd og telefoni henvises til telenor.dk.

Produktspecifikke vilkår for Bredbånd

1. Aftalens omfang
Et bredbåndsabonnement hos Telenor omfatter adgang til internettet via Telenors internettjenester, mulighed for at benytte internettjenesten med de til enhver tid gældende funktioner og faciliteter, etablering af en eller flere forbindelser til tjenesten, som udbydes af Telenor, samt mulighed for at benytte ekstra services, funktioner og faciliteter, som til enhver tid udbydes i forbindelse med tjenesten. Du må ikke uden skriftlig tilladelse fra Telenor, lade IP-adresser overtage af andre eller på anden måde lade andre disponere over internetadgangen. Abonnementet må derfor ikke anvendes til formidling af trafik for andre end dig.

2. Levering
I samarbejde med vores netoperatør undersøger vi muligheden for etablering af bredbåndsforbindelsen på din adresse. Er det muligt, får du oplyst leveringstidspunktet i form af en skriftlig ordrebekræftelse. Køb af bredbånd forudsætter, at Telenor har mulighed for levering af bredbånd på installationsadressen. Afhængigt af teknologier tilknyttet installationsadressen kan udvalget af hastigheder variere. I visse tilfælde kan Telenor ikke levere alle båndbredder til dig.

3. Betalingsforhold
Hvis betalingsforpligtelsen for bredbånd og/eller telefoniabonnementet ligger hos tredjepart, og denne ikke opfylder sine forpligtelser, forbeholder Telenor sig ret til at lukke for din adgang til internetforbindelsen, indtil betalingsforholdet er bragt i orden. Se øvrige betingelser for betalingsforhold under Generelle Vilkår, afsnit 6.

3a. Minimumsbetaling i bindingsperioden
Minimumsbetalingen angiver det beløb, du under alle omstændigheder skal betale i bindingsperioden, udover hvad du køber af ekstra services. I minimumsbetalingen indgår 6 måneders betaling via dankort. Dertil kommer oprettelse, 6 måneders abonnement og eventuelt mindsteforbrug. For yderligere oplysninger om betalingsforhold, se Generelle vilkår.

4. Etablering af fysisk tilslutning til internettet
Din bredbåndsforbindelse etableres som udgangspunkt som en Gør-det-selv-løsning. Det betyder, at du selv skal foretage de nødvendige installationer på leveringsadressen, herunder fysisk opsætning af udleveret udstyr.

I visse tilfælde vil et teknikerbesøg være nødvendigt, hvilket bliver vurderet ved bestilling. Selv om bestillingen foretages som en Gør Det Selv-løsning, så kan det i visse tilfælde efterfølgende vise sig at være nødvendigt med et teknikerbesøg - du vil i så fald blive faktureret for besøget. Skal bredbåndsforbindelsen etableres ved teknikerbesøg, er du forpligtet til at give den af Telenor anviste netoperatør adgang til installationsadressen, så det er muligt at foretage installation af nødvendigt stik. Netoperatøren bestemmer den nærmere placering af netterminerings punktet. Hvis der tidligere er etableret et netterminerings punkt på adressen, benyttes dette. Det vil i nogle tilfælde være nødvendigt at trække nye kabler langs husmur o. l. Installationen vil ske på arbejdsdage i tidsrummet mellem kl. 8.00 og 16.00. Det er dig, der skal sikre, at netoperatøren får adgang til bopælen. Er det ikke muligt for netoperatøren at få adgang til bopælen i det oplyste tidsrum, skal Telenor have besked minimum 48 timer før besøget. Hvis det ikke sker rettidigt, eller netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen, når denne møder op, faktureres du et gebyr for forgæves teknikerbesøg. Du må ikke foretage indgreb i netoperatørens udstyr og installationer. Telenor er alene forpligtet til at yde support på ydelser leveret af Telenor, herunder installation af bredbånd.

5. Særligt vedrørende bredbåndsudstyr
Samtidig med oprettelse af bredbåndsabonnement fremsender Telenor bredbåndsudstyr (splitter, router/modem etc.). Telenor har, medmindre andet er aftalt skriftligt, ejendomsretten til alt leveret udstyr, og du kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, m.v.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilsidesættelse medfører øjeblikkelig nedlukning af din bredbåndsforbindelse samt evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det dig eller din forsikring, der skal dække Telenors tab. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke-normalt brug af udstyret. Du vil modtage en regning pålydende Telenors erstatningskrav.

Det af Telenor udleverede udstyr er godkendt af Erhvervsstyrelsen og overholder eksisterende standarder for trådløse routere.
Fysiske forhold på installationsadressen kan betyde, at de angivne produktspecifikationer for udstyret ikke kan efterleves. Telenor påtager sig ikke ansvar for, at du som følge af fysiske forhold på installationsadressen ikke kan opnå den rækkevidde på det trådløse udstyr, som er angivet i udstyrets produktspecifikation.

6.Returnering af udstyr ved opsigelse
Ved abonnementsaftalens ophør oplyses du om, hvorvidt Telenor ønsker udstyret retur. I så fald skal du senest 14 dage efter aftalens ophør returnere udstyret til Telenor. Telenor forbeholder sig ret til at tage et gebyr, hvis du ikke har returneret udstyret i løbet af de 14 dage. Du bør gemme kvitteringen for returneret udstyr i 12 måneder. Bemærk at returnering af udstyr ikke i sig selv gælder som en opsigelse.

7. Sikkerhed ved brug af udstyr
Du skal være opmærksom på de sikkerhedsmæssige risici, der er forbundet med anvendelse af det i aftalen omhandlede udstyr, herunder muligheden for tredjeparts ulovlige indtrængen.
I tilfælde af at tredjepart, via det udleverede udstyr, har opnået uberettiget adgang til dine data og/eller systemer, er Telenor ikke ansvarlig for dine direkte eller indirekte tab i form af driftstab, tabt fortjeneste m.v. Telenor er ikke ansvarlig for, at du eller tredjepart via det udleverede udstyr foretager handlinger, der måtte være ansvarspådragende.

8. Tilslutning af dit udstyr og telenet til eget brug
Telenor kan kun garantere, at forbindelsen virker, hvis udstyret er tilsluttet direkte i hovedstikket på installationsadressen. Du skal sikre, at forbindelsen til internettet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el. lign. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe de fornødne foranstaltninger. Dette kan være at regulere ankommende trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til internettet. Telenor kan ikke indestå for brug af tredjeparts udstyr. Telenor forbeholder sig retten til at fremsende nyt udstyr, hvis det tidligere fremsendte ikke længere lever op til gældende krav for accessudstyr. Fremsendes dette, forpligter du dig til at udskifte udstyret og returnere det gamle til Telenor.

9. Driftssikkerhed
Internettjenestens tekniske egenskaber samt internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i bredbåndshastigheden. Udsving kan evt. forekomme som følge af ændringer i linjekvaliteten og som følge af påvirkningen mellem down- og upload ved høj belastning af forbindelsen. Du kan læse mere om den forventede hastighed på http://speedtest.telenor.dk. Telenor forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold.

10. Opgradering og nedgradering
Du kan op- og nedgradere din bredbåndsforbindelse inden for det produktsortiment, Telenor udbyder, hvis det teknisk er muligt. En ændring vil ske hurtigst muligt. Et skift af hastighed kan medføre skift af teknologi og i nogle tilfælde derfor også en ny router. Det kan betyde, at skiftet tager nogle uger. Telenor fremsender ny router til dig, hvis det er nødvendigt, og du skal returnere det gamle udstyr efter samme retningslinjer som ved opsigelse af abonnement.

11. Fejlretning
Telenor forpligter sig til hurtigst muligt at afhjælpe fejl i egne anlæg og installationer. Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag til fredag kl. 08.00 til kl. 16.00). Hvis du er tydeligt skyld i unødig fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig retten til at fakturere dig for denne unødige fejlretning. I tilfælde af at netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen i forbindelse med fejlretning, forbeholder Telenor sig ret til at viderefakturere dig for opståede omkostninger ved dette. Fungerer dit udstyr ikke, er det din pligt at kontakte Telenor Support og melde fejlen snarest muligt.

12. Flytning
Du kan bestille flytning af bredbåndsabonnementet i Danmark mod betaling af et flyttegebyr. Hvis det ikke er muligt at etablere en bredbåndsforbindelse på din nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen. Ved flytning kan det ikke garanteres, at den nuværende hastighed også kan leveres på den ny adresse, da hastigheden afhænger af, hvilke teknologier der er tilknyttet den nye installationsadresse. Ved manglende meddelelse om adresseændring kan Telenor opkræve et gebyr for manuelt at finde den nye adresse. Telenor vil sende regninger til den gamle adresse, indtil meddelelsen om adresseændring er modtaget. Du er, også efter adresseændring, forpligtet til at sikre betaling af regninger på normal vis. Ved flytning inden for eventuel bindingsperiode, forbliver kontrakten bindende, og den indbetalte abonnementsafgift refunderes derfor ikke, selv om der ikke kan etableres en bredbåndsforbindelse på den nye adresse. Du skal varsle flytning i god tid, og senest 14 dage før indflytningsdatoen, for at kunne gøre krav om erstatning for nedetid (tid hvor du ikke kan komme på internettet). Melder du ikke flytning i god tid, bliver du ikke fuldt krediteret for en eventuel nedetid, men krediteres forholdsmæssigt med den varslede tid for flytningen.

13. Kundens misligholdelse
I tilfælde af, at du væsentligt misligholder din aftale, er Telenor berettiget til at afbryde eller begrænse adgangen til din bredbåndsforbindelse
Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- Uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking)
- Misbrug af din forbindelse aktuelt eller potentielt og med eller uden din viden til fx spredning af virus, spam, phishing mv
- Du anvender udstyr, der ikke er CE-mærket og undlader efter krav fra Telenor herom at frakoble eller afbryde udstyret
- Du undlader efter krav fra Telenor herom at afbryde tilslutning af udstyr eller interne net, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net giver anledning til forstyrrelser i Telenors net

Afbrydelse af din bredbåndsforbindelse medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.
Når kundens forbindelse i henhold til ovenstående er afbrudt, kan Telenor opsige bredbåndsaftalen uden varsel.

Pkt. 10 om Misligholdelse i Generelle Vilkår er ligeledes gældende.

14. Opsigelsesperiode
Bredbåndsabonnement hos Telenor har en bindingsperiode på 6 måneder fra oprettelsesdatoen.

15. Familierabat
Nedenfor kan du læse om de særlige vilkår, der gælder for Familierabat.
Vilkårene for Familierabat går forud for de produktspecifikke vilkår for bredbånd, hvor der måtte være uoverensstemmelser.

15a. Betingelser
For at opnå familierabat på dit bredbåndsabonnement, er det en betingelse, at du har mindst to andre abonnementer fra Telenors familieportefølje.

15b. Ændring
Hvis du ændrer i din aftale, så du ikke længere opfylder betingelser for at opnå Familierabat, forbeholder Telenor sig retten til at ændre dit abonnement prismæssigt til normalprisen på abonnementet.

16. Gebyroversigt
Listen over aktuelle gebyrer kan ses på www.telenor.dk

17. Fortrydelsesret
Du kan fortryde en aftale om køb af bredbånd indenfor 14 dage. Fristen løber fra den dag din bredbåndsforbindelse bliver aktiv.

Produktspecifikke vilkår for Telefoni via Bredbånd

1. Aftalens omfang
Følgende specifikke vilkår gælder for Telenors levering af telefoni via bredbånd i Danmark. Aftalen omfatter adgang til Telenors telefoniprodukt, dog vil det ikke være muligt at benytte præfiks-telefoni sammen med Telenors telefoniabonnement. Telenor sørger for, at du bliver listet hos Oplysningen (118) og hos De Gule Sider A/S. Vil du være listet i papirbaserede telefonbøger, skal du selv rette henvendelse til det pågældende forlag og selv afholde udgifterne. For aktivering af tjenester som eksempelvis Spærringer og Saldo Maksimum skal du selv rette henvendelse til Telenor.

2. Indgåelse og oprettelse
Indgåelse af abonnementsaftale for telefoni kræver, at du enten har en eksisterende bredbåndsforbindelse hos Telenor, eller at du bestiller en bredbåndsforbindelse samtidig med indgåelse af aftale om telefoni. Levering af telefoni forudsætter desuden, at det er teknisk muligt at etablere en bredbåndsforbindelse til leveringsadressen. Endvidere er det et krav at bredbåndsforbindelsen har den nødvendige teknologi.

3. Overførsel af telefonnummer
Hvis du vil overføre dit telefonnummer fra en anden operatør til Telenor, skal vi have fuldmagt til at opsige dit abonnement. Kan nummeret ikke overføres, fordi du for eksempel ikke har råderet over det, får du tildelt et Telenor telefonnummer i stedet for. Det gælder også, hvis du ikke udfylder den fuldmagt, som vi sender til dig korrekt og inden for de angivne frister. Du vil få en frist til at udfylde fuldmagten, inden du får tildelt et Telenor telefonnummer.

4. Priser og betaling
Du hæfter for ethvert forbrug af telefoni, abonnement og tillægstjenester, der er registreret på det tilmeldte telefonnummer. Ved oprettelse af telefoniabonnement betales evt. oprettelsesafgift. Herudover betales abonnementsafgift, forbrugsafgift og evt. gebyrer m.v. i henhold til gældende prisliste. Oplysning om de til enhver tid gældende priser, takster og gebyrer kan du få hos Telenor Kundeservice. Abonnement og eventuelle supplerende telefonitjenester, som betales separat, faktureres månedsvis forud, mens forbrug betales månedsvis bagud. Telenor forbeholder sig retten til at opkræve forbrug fra tidligere perioder.
Samtaler beregnes og afregnes pr. påbegyndt minut. Kald til numre der begynder med 1, 80 eller 90 afregnes pr. påbegyndt sekund. Hvis betalingsforpligtelsen for bredbånd-og/eller telefoni-abonnementet ligger hos tredjepart, og denne ikke opfylder sine forpligtelser, forbeholder Telenor sig ret til at lukke for din adgang til telefonitjenesten, indtil betalingsforholdet er bragt i orden. Telenor forbeholder sig ret til at foretage kreditundersøgelse af dig.

5. Anvendelsen af tjenesten
Den købte tjeneste er en privattjeneste og må ikke anvendes til call center løsninger, telemarketingafdelinger el. lign. Telenor forbeholder sig retten til at opsige abonnementsforholdet, hvis det konstateres, at tjenesten anvendes til kommercielle formål. Telenor forbeholder sig ligeledes retten til at afbryde kald, hvis Telenor vurderer, at der er stor sandsynlighed for, at der er tale om et fejlkald.

6. Levering
Telenor undersøger muligheden for etablering af telefoniforbindelsen, og hvis det er muligt, får du leveringstidspunktet i form af en skriftlig ordrebekræftelse.

7. Etablering af forbindelsen
Telenor leverer nødvendigt udstyr til etablering af telefoni hos dig. Dit eksisterende netterminingspunkt anvendes til at tilslutte det nødvendige udstyr. Du må ikke foretage indgreb i netoperatørens udstyr og installationer. Som udgangspunkt kan kun ét telefonstik benyttes. Drejetelefoner, fax samt visse ældre fastnettelefoner kan ikke benyttes.

8. Særligt vedrørende telefoni-udstyr
Samtidig med oprettelse af telefoniabonnement fremsender Telenor udstyr, som skal anvendes til både bredbånds-og telefoniforbindelsen (splitter, router/modem etc.). Telenor har ejendomsretten til alt leveret udstyr, og du kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, m.v.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilsidesættelse heraf medfører øjeblikkelig nedlukning af din forbindelse og evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det din eller din forsikring, der skal dække Telenors tab. I tilfælde af defekt udstyr skal du efter aftale sende det til Telenor, som herefter vil udbedre defekten. Telenor er berettiget til at afkræve betaling for denne service, hvis defekten skyldes forhold, som kan tilskrives dig. Ved evt. opsigelse af telefoni skal udstyret ikke returneres med mindre bredbåndsforbindelsen opsiges samtidig. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr, hvis du ikke har returneret udstyret i løbet af de 14 dage. Du vil blive faktureret for eventuelt manglende/defekt udstyr. Vi anbefaler, at du gemmer kvitteringen for returneret udstyr i 12 måneder.

9. Tilslutning af dit udstyr og telenet til eget brug
Du skal sikre, at forbindelsen benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el. lign. for trafikken i nettet eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe de nødvendige foranstaltninger for at bringe forstyrrelserne til ophør. Dette kan være, men er ikke begrænset til, at regulere ankommende trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til access-og telenettet. Tilsluttet udstyr skal overholde de til enhver tid gældende krav til udstyr på det danske telemarked, herunder at være CE-mærket. Du skal sikre, at udstyr der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål. Hvis udstyr eller interne net, der tilsluttes forbindelsen, giver anledning til forstyrrelser i nettet på grund af fejl eller lignende, er du forpligtet til straks at afbryde tilslutningen. Telenor forbeholder sig retten til at afbryde tilslutningen, hvis der er tilsluttet udstyr, som forårsager forstyrrelser i nettet.

10. Fejlretning
Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag til fredag kl. 08.00 til kl. 16.00). jf. Telenors åbningstider på telenor.dk. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser el. lign. i transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Telenor fejlmeldingen til denne. Hvis du forårsager unødig fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig ret til at fakturere dig herfor. Ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl skal du sikre, at Telenor eller samarbejdspartnere snarest får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal du desuden medvirke ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl i eget udstyr og installationer på installationsadressen. Telenor er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Telenors telenet og teletjenester for at sikre en tilfredsstillende drift eller for at imødekomme myndighedskrav. Telenor tilstræber at informere dig om ændringer med passende varsel, hvis Telenor skønner, at ændringen har væsentlig betydning for din brug af tjenesten. Fungerer dit udstyr ikke, skal du kontakte Telenor Support og melde fejlen snarest muligt. I tilfælde af defekt udstyr skal du efter aftale sende det til Telenor, som herefter vil udbedre defekten.

11. Flytning
Du kan inden for Danmarks grænser bestille flytning af telefoniabonnementet ved samtidig flytning af bredbåndsabonnementet eller ved nyoprettelse af bredbånd på den nye adresse mod betaling af et flyttegebyr. Hvis det ikke er muligt at etablere en telefoniforbindelse på din nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen for telefoni. Dette gælder uanset, om det skyldes, at Telenor ikke kan etablere bredbånd på den pågældende adresse, eller om Telenor godt kan levere bredbånd men ikke telefoni. I det omfang du fortsat ønsker telefoni, kan du være nødt til at tegne et nyt telefonabonnement hos en anden udbyder, hvilket sker for egen regning. Der er under flytningen af telefoniforbindelsen risiko for en offline periode (nedetid). Du skal varsle flytning i god tid, og senest 14 dage før indflytningsdatoen, for at kunne gøre krav om erstatning for nedetid (tid hvor du ikke kan komme på internettet). Melder du ikke flytning i god tid, bliver denne ikke fuldt krediteret for en eventuel nedetid men krediteres forholdsmæssigt med den varslede tid for flytningen. Forudbetalt abonnement i flytteperioden, hvor forbindelsen måtte være offline, refunderes ikke.

12. Opsigelsesperiode
Du kan opsige telefoni via bredbånd med 30 dages varsel.

Produktspecifikke vilkår for Hjemmetelefon

Hvis du vælger at skifte til Telenor Hjemmetelefon, opsiger vi din fastnetlinje og flytter dit fastnetnummer over på et SIM-kort, som skal bruges i den medfølgende telefon. Det er også muligt at oprette Hjemmetelefon med nyt fastnetnummer.

Vi flytter dit nummer
Har du dit fastnetabonnement hos et andet teleselskab end Telenor, flytter vi dit nummer, samtidig med at vi opsiger aftalen med dit nuværende selskab. For at det kan ske, skal du udfylde en fuldmagt, der giver os lov. Det er vigtigt, at det er ejeren af fastnetnummeret, der skriver under på fuldmagten. Kan nummeret ikke overføres, fordi du for eksempel ikke har råderet over det, får du tildelt et Telenor telefonnummer i stedet for. Det gælder også, hvis du ikke udfylder den fuldmagt, som vi sender til dig korrekt og inden for de angivne frister. Du vil få en frist til at udfylde fuldmagten, inden du får tildelt et Telenor telefonnummer.

Gratis telefon
Med Hjemmetelefon får du en gratis telefon, som i tilfredshedsgarantiperioden tilhører Telenor. Herefter tilhører telefonen dig, og du skal ikke aflevere den ved opsigelse af Hjemmetelefon.

Tilfredshedsgaranti
Med Tilfredshedsgaranti har du mulighed for at returnere Hjemmetelefonabonnementet og den medfølgende telefon inden for 14 dage. Ønsker du at benytte dig af muligheden for 14 dages returret, og dermed returnere SIM-kort og den medfølgende telefon, skal det returneres til den Telenor butik, hvor du har købt det. Har du købt Hjemmetelefon gennem Kundeservice eller telenor.dk, skal du sende telefon og SIM-kort til en specifik adresse, som du finder under punktet "Hjemmetelefon" på telenor.dk.

Returretten er kun gældende, hvis SIM-kort og hele den udleverede telefon tilbageleveres i funktionsdygtig stand uden ridser og skader. Returretten gælder fra datoen, hvor nummeret er aktivt hos Telenor. Senest 14 dage fra denne dato skal den udleverede telefon og SIM-kort være forhandleren i hænde. Hvis du gør brug af Tilfredshedsgarantien, og Telenor har flyttet dit fastnetnummer, kan du flytte nummeret videre til et Telenor fastnetprodukt uden beregning. Udnytter du ikke returretten, vil bindingsperioden fortsat være 6 måneder fra oprettelsen. Du kan maksimalt gøre brug af Tilfredshedsgaranti én gang pr. 12 måneder.

Dækning
For at modtage opkald på din Hjemmetelefon, skal du have mobildækning på din telefon, når du er indendørs.

Produkter knyttet til din fastnetlinje
Du skal være opmærksom på, at Hjemmetelefonen kan have betydning for produkter, der er knyttet til din fastnetlinje:

- Har du koblet en tyverialarm, overfaldsalarm eller anden type alarm til din faste telefonforbindelse hos en af vores konkurrenter, bør du ikke opsige dit nuværende nummer og derved undgå at skifte til Telenor Hjemmetelefon
- Har du en fax knyttet til din fastnetlinje og ønsker at beholde den, så anbefaler vi, at du ikke vælger Hjemmetelefon
- Har du en dankortterminal knyttet til din fastnetlinje, så husk at kontakte din nuværende teleoperatør for at høre, hvordan den kan benyttes, når du får Hjemmetelefon
- Husk at du ikke skal opsige dit fastnetnummer, for det flytter vi til Telenor
- Er din internetforbindelse knyttet til dit fastnet, skal du huske straks at orientere din internetudbyder om, at du fremover ikke har en fastnetforbindelse
- Har du ISDN og bruger mere end ét fastnetnummer, skal du huske at opsige ekstra numre

Med Telenor Hjemmetelefon får du følgende services gratis:

- Vis Nummer
- Telefonsvarer
- Gruppekald
- Automatisk Saldotjek - hold styr på dit forbrug

Nedenstående priser gælder ved opkald i Danmark til danske numre, dog ikke overtakserede. Abonnementspriserne gælder pr. måned, hvis der ikke står andet. Vi tager forbehold for trykfejl. Tjek telenor.dk for yderligere oplysninger om for eksempel udenlandstelefoni.

Minimumsbetaling i bindingsperioden
Minimums betalingen angiver det beløb, du under alle omstændigheder skal betale i bindingsperioden, udover hvad du køber af ekstra services. I minimumsbetalingen indgår 6 måneders betaling via dankort. Dertil kommer oprettelse, 6 måneders abonnement og eventuelt mindsteforbrug. For yderligere oplysninger om betalingsforhold, se Generelle vilkår.

Hjemmetelefon	Frit til Fast	Fri
Oprettelse	100 kr.	100 kr.
Abonnement pr. måned	99 kr.	249 kr.
Taletidstaksering	Pr. minut	
Opkald til fastnet	0 øre	0 øre
Opkald til mobil	79 øre	0 øre
Sms og sms kvittering	25 øre	25 øre
Mms	2,50 kr.	2,50 kr.
Opkalds- og opkaldsforsøgsafgift	0 øre	0 øre
Bindingsperiode	6 mdr	6 mdr
Minimumspris i 6 mdr.	694 kr.	1.594 kr.

Viderestilling af samtaler fra Hjemmetelefonen til:	
Din telefonsvarer	0 øre pr. viderestilling
En modtager i Danmark fastnet	0 øre pr. viderestilling 0 øre pr. minut
En modtager i Danmark mobil	Frit til Fast: 79 øre pr. minut Fri: 0 øre pr. minut
En modtager uden for Danmark	Telenor DK's generelle udenlandspris

Services til Bredbånd

Statisk IP

Med Statisk IP får din bredbåndsforbindelse en fast tilknyttet IP adresse. Læs mere på telenor.dk.

Statisk IP kan opsiges med 30 dages varsel.

Services til Telefoni via Bredbånd

Grundpakken

Til vores telefoni, leveret via bredbånd, får du med rundpakken fire tillægstjenester. Læs mere på telenor.dk

- Vis nummer
Når du modtager et opkald, kan du se nummeret på den, der ringer op - enten i displayet på telefonen eller på en selvstændig nummerviser.
Læs mere på telenor.dk

- Banke På
Hvis du allerede taler i telefon, bliver du med en lyd i røret gjort opmærksom på, at en anden person ringer til dig. Du kan herefter vælge at skifte til det andet opkald eller helt at afvise det.
Læs mere på telenor.dk

- Viderestilling
Du kan viderestille dit nummer til en anden telefon - for eksempel til din mobil.
Læs mere på telenor.dk

- Afvis anonyme kald
Du kan vælge automatisk at afvise alle opkald fra telefoner med skjult nummer.
Læs mere på telenor.dk

Saldo Maksimum

Du kan sætte en beløbsgrænse for, hvor meget dit forbrug må være i en regningsperiode på telefoni via bredbånd. Når dit forbrug rammer beløbsgrænsen, bliver dit abonnement automatisk spærret for al udgående trafik. Abonnementet bliver automatisk genåbnet, når næste regningsperiode begynder. Du skal være opmærksom på, at der kan være en tidsforskydning mellem dit sidste opkald, og hvornår dette bliver registreret. Det betyder, at der kan komme forbrug ud over den valgte grænse, som du hæfter for. Læs mere på telenor.dk.

Spærring

Du kan spærre dit abonnement for alle indgående eller udgående opkald, for opkald til udlandet og/eller for opkald til informations- og indholdstjenester (900-numre). Læs mere på telenor.dk.

Generelle vilkår

Du har indgået en eller flere aftaler med Telenor A/S, CVR nr. 19433692, Frederikskaj, København V. Her er detaljerne vedrørende din brug af Telenors tjenester.

1. Aftalens omfang
Alt hvad du kan læse i denne udgivelse, er det samlede aftalegrundlag for din aftale hos Telenor. Det består af de Generelle vilkår og de Specifikke Vilkår, hvor disse findes. De Specifikke vilkår går forud for Telenors Generelle vilkår for privatprodukter, hvor der måtte være uoverensstemmelse mellem de to.

2. Aftalens parter
Du skal være myndig for at bestille Telenors ydelser, med mindre andet fremgår af oprettelsesblanketten for den enkelte ydelse. Når du indgår en aftale, kan du blive bedt om at oplyse navn, adresse, CPR-nummer, mobilnummer og e-mail-adresse. CPR-nummer bruger vi til kreditgodkendelse, løbende navne- og adresseopdateringer via Folkeregistreret, og vi deler det ikke med andre parter. Telenor kan kræve dokumentation for, at alle oplysninger er rigtige. Telenor kan vælge at sende dig produktinformation via sms, mms, e-mail, brev eller lign. Og har du givet lov, kan Telenor sende dig markedsføringsmateriale om produkter via sms, mms eller e-mail.

3. Aftale om levering af ydelser fra Telenor
Du kan indgå aftale direkte med Telenor eller via en forhandler, som er godkendt af Telenor. Sådan får du en aftale hos Telenor: Du underskriver en aftale-/oprettelsesblanket og returnerer den, inden du får ydelsen til rådighed. Telenor sender eller udleverer aftalen til dig, før eller samtidig med at du får ydelsen til rådighed. Telenor kan også sende en skriftlig bekræftelse på og vilkår for den aftalte ydelse, når der er lavet en aftale. Hvilke services, du kan få, afhænger af dit abonnement. Skulle en service ved en fejl blive oprettet på et abonnement, den ikke kan kombineres med, har Telenor ret til at fjerne den.

4. Håndtering af trafik i net og produkter
Telenor benytter almindelige trafikprioriteringsteknikker til at sikre dig en optimal brugeroplevelse, herunder til almindelig trafikstyring og til håndtering af trafik spidsbelastningsperioder.

I mobile netværk inddeles, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi og frekvensressourcer (2G, 3G, 4G), samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakketab i forhold til den konkrete type trafik. Signaleringstrafik er prioriteret over anden trafik, taletrafik prioriteres over datatrafik, og alt datatrafik behandles lige. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i 3GPP TS 36.331, TS 36.304 og lignende.

I faste, kablede netværk inddeles, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi, samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakketab i forhold til den konkrete trafik. Signaleringstrafik prioriteres højest, da det er en forudsætning for fejlretning og -søgning. Taletrafik er prioriteret over anden datatrafik. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i IETF's (Internet Engineering Taskforce) RFC-standarder.

Mængdebegrænsninger
Jo mere data du bruger, jo hurtigere vil du nå grænsen for den mængde data, der er inkluderet i dit abonnement. Hvis dit dataforbrug overskrider den inkluderede mængde data nedsættes hastigheden til 64/64 Kbit/s. Dette betyder, at du stadig kan benytte internettet, men dog i et meget begrænset omfang. Udgangspunktet er, at en højere hastighed er ensbetydende med en bedre brugeroplevelse. Med en hastighed på 64/64 Kbit/s kan visse datakrævende tjenester derfor være svært- eller direkte utilgængelige, og mindre datakrævende tjenester kan forekomme langsommere.

Hastighedsbegrænsninger
Din bredbåndshastighed siger noget om, hvilken kapacitet du som bruger har til rådighed i dit abonnement. Dette har en betydning for, hvor hurtigt du kan tilgå hjemmesider, downloade data osv. Jo større en kapacitet/hastighed du har valgt i dit abonnement, jo hurtigere vil du opleve, at din adgang til internettet er.

Din hastighed / kapacitet vil altid blive påvirket af, hvor mange samtidige brugere der er, og hvor mange tjenester / applikation, der benyttes. Dette betyder, at jo flere brugere der benytter samme internetadgang jo langsommere kan din adgang tjenester og applikationer forekomme.

Læs mere herom under de specifikke produkter og på www.telenor.dk/bredbaandsfakta.

5. Fortrydelsesret
Du kan fortryde en aftale om køb af varer eller tjenesteydelser inden for 14 dage, hvis du har indgået aftalen via telenor.dk, telefonen eller uden for vores faste butikker. Fristen løber fra den dag hvor du indgår aftalen, eller – ved køb af varer – hvor du modtager varen.

Du skal give os besked, hvis du vil fortryde. Du kan ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100 eller sende et brev til Telenor Kundeservice, Skelagervej 9, 9000 Aalborg. Du kan også anvende fortrydelsesformularen, som du har fået tilsendt og som også findes på vores hjemmeside, men det er ikke et krav.

Hvis du fortryder købet af en vare, skal du returnere den uden unødig forsinkelse og senest 14 dage fra den dag, hvor du har meddelt os, at du vil fortryde. Telenor dækker de direkte udgifter i forbindelse returnering af varen, hvis du anvender vores returlabel. Ved samlet køb af mobiltelefon eller anden vare med tilknyttet abonnement løber fortrydelsesretten fra den dag, hvor du modtager varen. I disse tilfælde kan du kun fortryde hele købet samlet, dvs. du kan ikke fortryde enkelte varer eller et abonnement for sig. Har du købt flere varer samtidig, m,en fortryder købet delvist, refunderer Telenor ikke dine fragtomkostninger i forbindelse med købet.

Telenor refunderer de betalinger, som vi har modtaget fra dig senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget din besked om fortrydelse. Vi kan vælge at tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varen eller dokumentation for, at du har returneret varen. Vi tilbagebetaler med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet, medmindre andet er aftalt. Du pålægges ingen gebyrer i forbindelse med tilbagebetalingen.

Du hæfter kun for eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på. Med andre ord – du kan prøve varen på samme måde, som hvis du prøvede den i en fysisk butik.
Hvis varen er prøvet udover, hvad der er beskrevet ovenfor, betragter Telenor den som brugt, hvilket betyder, at du ved fortrydelse af købet kun får en del eller intet af købsbeløbet retur, afhængig af varens handelsmæssige værdi.

Bemærk, at du ved returnering af iPad/iPhone skal deaktivere funktionen "Find my iPhone" (indstillinger/iCloud/Find min iPhone) inden returnering. Gør du ikke det, er produktet værdiløst for Telenor, og du vil derfor skulle betale produktets fulde pris.

Hvis du har bedt os om at sætte tjenesteydelsen i gang inden for fortrydelsesretten (aktivering af abonnementet), skal du betale Telenor det beløb, som står i forhold til de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor du fortryder, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen.

6. Kreditvurdering, kreditmaksimum og depositum
Telenor er til enhver tid berettiget til at foretage en kreditvurdering af dig, herunder i forbindelse med indgåelse af en aftale. Kreditvurderingen sker i overensstemmelse med Persondatalovens regler. Vi opdaterer endvidere løbende dine kunde- og kreditoplysninger ved at tilmelde og indhente oplysninger fra CPR/CVR samt kreditoplysningsbureauer godkendt af Datatilsynet. På baggrund af en kreditvurdering kan Telenor vælge at tildele dig et kreditmaksimum. Telenor kan til enhver tid afvise at indgå en aftale med dig eller kræve, at du først betaler eventuel forfalden saldo for andre abonnementsforhold. Ud over at fastsætte et kreditmaksimum kan Telenor også kræve, at du indbetaler et depositum, før aftalen kan accepteres. Du hæfter for alt forbrug, også selvom det overskrider det fastsatte kreditmaksimum. En overskridelse af kreditmaksimum giver Telenor ret til straks at afbryde forbindelsen. Telenor kan også kræve, at du foretager en acontobetaling af det totale skyldige beløb.

7. Betalingsforhold
Som ejer af en aftale hæfter du for alle beløb, der bliver registreret på din Telenor aftale. Det gælder abonnement, forbrugsafgifter, eventuel oprettelsesafgift og eventuelle gebyrer efter den gældende prisliste. Har du registreret en anden person som bruger og/eller fakturamodtager, hæfter du som juridisk ejer stadig for alt forbrug, gebyrer osv., som bliver faktureret på kontoen. Du hæfter også, selv om du låner dit SIM-kort eller din forbindelse til en anden person. Du betaler dit abonnement forud, mens dit forbrug bliver opkrævet bagud. Betaling for ekstra services kan og skal enten betales forud eller bagud. På din regning kan du se de forskellige prissætningskategorier. Telenor kan beslutte at overføre beløb til en kommende fakturering eller samle regninger til en kvartalsvis regning. Du skal betale din regning senest på den angivne betalingsdato, og du kan se betalingsdatoen på din regning. Hvis du ikke overholder betalingsfristen, forbeholder Telenor sig ret til at påføre din regning renter og rykkergebyr. Hvis du stadig ikke betaler din regning, kan Telenor afbryde din forbindelse eller ophæve aftalen uden yderligere varsel. Telenor kan desuden indberette dig til et kreditoplysningsbureau i henhold til lov om private registre m.m., og eventuelle inkassoomkostninger skal du betale. Dit abonnement vil først blive åbnet igen, når forfalden saldo inklusiv rykkergebyr og morarenter er betalt. Du skal desuden betale et genåbningsgebyr pr. abonnement, som er blevet spærret, og du betaler også abonnementsafgifter, minimumsforbrug m.v. for den periode, hvor dit abonnement/dine abonnementer har været afbrudt. Telenor kan kræve, at du skal betale hele den forfaldne saldo, før du kan indgå nye aftaler med Telenor. Når alt er betalt, åbner vi automatisk for din aftale, med mindre du ønsker at opsige din aftale. Hvis det er tilfældet, skal du meddele det skriftligt, inden du betaler regningen. Bliver dit abonnement lukket i bindingsperioden pga. manglende betaling, skal du stadig betale abonnementsafgifter m.v. for resten af bindingsperioden.

Du kan tilmelde dig Betalingsservice i forbindelse med at du indgår en aftale, via Mit Telenor eller via din bank. Du skal selv sørge for at betale din regning, indtil du kan se betalingen på din betalingsoversigt. Vælger du at betale dine regninger via Betalingsservice, opkræver Telenor et betalingsgebyr på 9,75 kr. pr. betaling, hvilket dækker over Telenors udgift til Nets samt Telenors interne administrationsomkostninger. Telenor forbeholder sig dog ret til at sende en papirfaktura til dig, fx hvis du måtte afmelde dig automatisk betaling via Betalingsservice, eller hvis fx din elektroniske betaling måtte blive afvist af banken. Telenor vil i så fald opkræve 49 kr. i administrationsgebyr for papirfakturaen. Overgår du til papirfaktura skal du selv sørge for at tilmelde din faktura til automatisk betaling via betalingskort betaling eller Betalingsservice.Når du har meldt dig til Betalingsservice, betaler du for at modtage regningen med posten, indtil betalingen fremgår af din betalingsoversigt.

Automatisk betaling via betalingskort
Telenor tilbyder en betalingsløsning, der hedder "Betaling via betalingskort". Det er en service, der sikrer dig, at dine regninger automatisk bliver betalt fra dit betalingskort på den dato, hvor der er betalingsfrist. Du kan tilmelde dig "betaling via betalingskort", der hvor du i dag køber dine Telenor produkter eller via selvbetjeningssystemet "Mit Telenor". Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke til, at vi foretager "Betaling via betalingskort". Dette gør du via Mit Telenor eller ved at kontakte vores kundeservice. Du kan også til enhver tid ændre betalingskortdata.

I forbindelse med tilmelding til "Betaling via betalingskort" giver du tilladelse til, at dine betalingskortdata registreres hos NetAxept, som er godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder. Ved tilmeldingen accepterer du også, at vi trækker et beløb fra dit betalingskort hver måned.

Når du melder dig til, registrerer du din e-mail adresse og dit mobilnummer. For at få glæde af "Betaling via betalingskort" er det nemlig en betingelse, at du giver Telenor lov til at sende information omkring din regning til dig via e-mail. Det er dit eget ansvar at opdatere din mailadresse og telefonnummer. Du kan finde dine regninger på selvbetjeningssystemet Mit Telenor. Betalingsløsningen er gratis, hvis du betaler med et Dankort eller Visa/Dankort. Ved brug af andre betalingskort kan der blive faktureret et gebyr. Det er dit eget ansvar at holde betalingskortdata opdateret, og sikre at disse bliver opdateret, når du får et nyt betalingskort. Hvis du har behov for at afvise en enkelt betaling er dette muligt via Mit Telenor på www.telenor.dk. Det er vigtigt at dette bliver gjort før betalingsdatoen på fakturaen. Hvis Telenor ikke kan debitere regningsbeløbet fra det registrerede betalingskort, er Telenor berettiget til at sende dig en rykker inkl. rykkergebyr jf. Telenors generelle vilkår vedr. rykkergebyrer.

Du kan gøre indsigelser mod den gennemførte betaling gældende overfor din bank. Ønsker du at benytte denne mulighed, skal du kontakte din bank senest 8 uger efter, betaling er gennemført.

8. Flytning m.v.
Telenor har ret til at kontrollere dine oplysninger i Folkeregistret. Stemmer oplysningerne ikke overens med dem, du har givet Telenor, kan Telenor i stedet benytte oplysningerne fra Folkeregistret som leverings- og faktureringsadresse.

9. Overdragelse
Du kan ikke overdrage et abonnement i bindingsperioden. Overdragelse til tredjepart kræver et skriftligt samtykke fra Telenor, og den nye ejer skal godkendes som alle øvrige kunder jf. pkt. 5. Telenor kan kræve, at ubetalte regninger skal være betalt, inden en overdragelse kan ske. Telenor kan opkræve betaling for overdragelsen jf. prislisten. For at overdragelsen kan ske, skal både du og den nye ejer/kunde acceptere overdragelsen. Hvis den nye kunde ikke kan overtage det eksisterende abonnement, får han eller hun et andet og dermed også et andet telefonnummer. I tilfælde af konkurs, betalingsstandsning m.v. gælder der særlige overdragelsesvilkår. Det kræver også en særlig tilladelse fra Telenor, hvis du opretter aftaler med henblik på videreoverdragelse eller udlejning, og det gælder også videresalg af trafik. Overtræder du reglerne om overdragelse, har Telenor ret til uden varsel at ophæve aftalen eller nægte dig at få flere aftaler hos Telenor.

10. Opsigelse og ophør af aftaler
Du kan opsige en aftale med et skriftligt eller mundtligt varsel på mindst 30 dage, medmindre du er i en bindingsperiode. Du har ret til at få dit nummer flyttet til en anden udbyder, selvom du er i en bindingsperiode. Du vil i denne situation fortsat blive opkrævet betaling for abonnement og eventuelt minimumsforbrug for resten af den aftalte bindingsperiode. Du kan derfor komme til at betale for abonnement hos både Telenor og dit nye selskab i en periode.

Når den aftalte bindingsperiode er slut, fortsætter din aftale på almindelige opsigelsesvilkår, medmindre du mindst en måned før bindingsperioden udløber, meddeler at aftalen skal ophøre. Når Telenor har modtaget din opsigelse, får du en skriftlig bekræftelse – og Telenor lukker dit abonnement, når dit opsigelsesvarsel er udløbet.

Ved væsentlig misligholdelse af din aftale kan Telenor spærre dit abonnement for udgående opkald eller skriftligt afslutte din aftale med øjeblikkelig virkning. Eksempler på væsentlig misligholdelse:

- Du betaler ikke de skyldige beløb til Telenor inden for den givne frist
- Du har ikke en fast adresse i folkeregistret
- Efter påtale undlader du at afhjælpe forstyrrelser m.v. af trafikken i Telenors telenet
- Du chikanerer andre brugere af telenettet (spam, hacking m.v.) eller Telenors personale
- Du har givet Telenor oplysninger, der ikke er rigtige

Opkræver Telenor beløb for en periode, der går ud over aftalens ophør, får du det for meget opkrævede tilbage ved slutafregningen. Når aftalen udløber, opgør Telenor differencen, og du får enten penge tilbage eller en opkrævning. Beløb under 25 kr. vil dog hverken blive udbetalt eller opkrævet. Telenor kan til enhver tid opsige en abonnementsaftale med 30 dages varsel. Skulle det ske, at Telenor ikke længere tilbyder en abonnementstype eller en tjeneste, skal Telenor opsige din aftale eller dele af din aftale med et skriftligt varsel på min. 30 dage.

11. Misligholdelse
For forbrugstakserede tjenester, er Telenor berettiget til at afbryde din forbindelse, hvis dit forbrug skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere forbrug.
Ved væsentlig misligholdelse af din aftale kan Telenor spærre dit abonnement for udgående opkald eller skriftligt afslutte din aftale med øjeblikkelig virkning. Eksempler på væsentlig misligholdelse:

- Du betaler ikke de skyldige beløb til Telenor inden for den givne frist
- Du har ikke en fast adresse i folkeregistret
- Efter påtale undlader du at afhjælpe forstyrrelser m.v. af trafikken i Telenors telenet
- Du chikanerer andre brugere af telenettet (spam, hacking m.v.) eller Telenors personale
- Du har givet Telenor oplysninger, der ikke er rigtige
- Du undlader efter krav fra Telenor herom at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i Telenors telenet
- Du undlader efter krav fra Telenor herom at afbryde tilslutning af udstyr eller interne net, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net giver anledning til forstyrrelser
- Abonnementet anvendes til formidling af trafik for andre end dig selv eller din husstand, eller en eventuel registreret bruger, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra Telenor

12. Lejet eller lånt udstyr
Telenor ejer det udstyr, du lejer eller låner. Ved din aftales ophør, skal du returnere udstyret til Telenor. Gør du ikke det, skal du betale for det pågældende udstyr. Læs mere på telenor.dk.

13. Erstatningsansvar
Telenor er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Telenor er i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab, med mindre tabet skyldes Telenors forsætlige eller groft uagtsomme handlinger. Når en samtale er slut, er det dit ansvar at afbryde forbindelsen. Telenor er uden ansvar for tab pga. afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenet eller teletjenesten ifm. foranstaltninger, der er nødvendige på grund af teknik, vedligehold og drift eller er pålagt af tilsynsmyndigheder, medmindre Telenor har forsømt at begrænse ulemperne.

14. Særlige forhold, herunder tekniske ændringer
Telenor har til enhver tid ret til at indføre ændringer, som er nødvendige for at sikre en tilfredsstillende drift af Telenors telenet. I visse tilfælde kan det betyde, at opkald bliver afvist eller samtaler afbrudt. Telenor kan afvise opkald fra telefoner eller SIM-kort, der skaber forstyrrelser i Telenors telenet. Du skal straks afhjælpe fejl i tilsluttet udstyr, der giver forstyrrelser eller ulemper for driften af Telenors telenet. Eventuelle udgifter i denne forbindelse skal du selv dække. Telenor kan også kræve, at du dækker omkostninger til fejlsøgningen. Telenor har ret til at ændre numre, installationer og øvrige forhold af hensyn til trafikken på og driften af Telenors telenet.

15. Behandling af personoplysninger
Telenor anvender dine personoplysninger til blandt andet følgende formål:

15a. Til at administrere dit abonnement, herunder for at indhente kreditoplysninger eller for at skabe og vedligeholde abonnement- og regningsinformationer.

15b. Til at levere en tjeneste, der kræver behandling af trafik- eller lokaliseringsdata ud over, hvad der er nødvendigt for overføring af kommunikation eller debitering heraf. Trafikdata gemmer vi så længe, det er nødvendigt i relation til debitering af de tjenester, som til enhver tid er omfattet dit abonnement, dog maks 5 år.

15c. Til at administrere de tjenester, som du anvender.

15d. Til at forhindre ulovlig anvendelse eller anvendelse som på anden måde strider mod aftalen.

15e. Til at fastslå hvor du befinder dig, hvis politi eller redningstjeneste behøver denne information.

15f. Videregivelse af oplysninger til nummeroplysningen, herunder til publicering på internettet, medmindre du har valgt hemmeligholdelse.

15g. Til at afdække forbrugsmønstre i forbindelse med lancering af nye produkter.

Til behandling af oplysninger, som går ud over ovenstående formål, beder vi om dit samtykke, før vi behandler dem.

Vi registrerer også dit telefonnummer når du ringer til vores Kundeservice. Det bruger vi til at sende dig en automatisk genereret sms, hvor vi beder om din feedback på din oplevelse, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vores service. Registreringen bliver automatisk slettet efter 30 dage.
Du har med visse lovbestemte begrænsninger ret til at få indsigt i de oplysninger, som Telenor behandler om dig. Du har endvidere ret til at gøre indsigelse mod indsamlingen og mod den videre behandling af dine personlige oplysninger. Dette kan dog medføre, at vi ikke længere har mulighed for levere ydelser til dig.

Arten af de regsitrerede oplysninger afhænger af, hvilken tjeneste, som din aftale vedrører. Vi registrerer blandt andet navn, adresse, IP nummer, det kaldte nummer, tidsregistrering af forbruget, samt hvor meget data, der forbruges. For mobilabonnementer registreres også SIM-kort nummer, IMEI nummer på terminalen og lokationsdata.

Personlige oplysninger opbevares i op til 5 år efter aftalens ophør, afhængig af, hvilke oplysninger, der er registreret. Al behandling sker i overensstemmelse med persondatalovens og logningsbekendtgørelsens regler.

Brug af anonymiseret data
Telenor anvender anonymiseret data med henblik på at optimere kundeoplevelsen, sikre udvikling af nye produkter og levere services til tredjeparter.
Data som nævnt ovenfor er på ingen måde personhenførbare.

Brug af kapacitets- og forbindelseskvalitetsdata
Telenor monitorerer din bredbåndsforbindelses kvalitet og kapacitetsbelastning med henblik på at kunne optimere kundeoplevelsen, sikre udvikling af nye produkter og levere services der understøtter dette for kunden.

16. Meddelelser/fejlmeldinger
Du kan altid ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100 eller sende en e-mail på telenor.dk/kontakt, hvis du oplever fejl i basisinstallationer, centraler, signalering m.v. Telenor vil altid forsøge at løse eventuelle problemer i vores butikkers åbningstid, via nettet eller Telenor Kundeservice.

17. Ændringer i vilkår og betingelser
Telenor kan til enhver tid ændre de generelle vilkår og eventuelle produktspecifikke vilkår. Telenor kan desuden ændre i abonnementer, tjenester, abonnements- og forbrugsafgifter og gebyrer m.v. Prisstigninger og ændringer i gebyrer mv. kan bl.a. ske som følge af forøgede omkostninger, almindelig inflation og markedsmæssig udvikling samt optimering af Telenors forretningsudøvelse. Du vil altid få direkte besked om disse ændringer f.eks. via en tekst på din regning/PBS oversigt, et regningsindstik, sms eller e-mail. Du får besked mindst 30 dage før, så du kan opsige aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Ved mindre væsentlige ændringer kan Telenor også vælge at indrykke annoncer i dagspressen og på telenor.dk. Er ændringen til din fordel, bliver den ikke nødvendigvis varslet, og giver dig ikke ret til at opsige din aftale.

18. Købsvilkår for varer
Nedenstående vilkår gælder specifikt for køb af fysiske varer hos Telenor. Disse vilkår går forud for øvrige vilkår, hvis der er uoverensstemmelser.

Levering
Hvis du har købt varen på telenor.dk, sender vi varen til din folkeregisteradresse. Når varen afsendes fra vores lager, modtager du en mail med oplysninger om pakkens forsendelsesnummer. Forventet leveringstid er 2-4 dage. Har du ændringer til din ordre, kan du kontakte os på 72 12 66 60 alle hverdage fra kl 8-17.

Reklamationsret
Du har to års reklamationsret på alle varer, du har købt hos Telenor. Det betyder, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation. Hvis varen bliver beskadiget som følge af hærværk, misbrug eller lignende forhold, som du selv er ansvarlig for, dækkes fejlen ikke af reklamationsretten. Reklamationsretten gælder fra den dag, du modtager varen.
Du skal reklamere indenfor rimelig tid efter, at du har opdaget manglen ved varen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at manglen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig. Telenor betaler udgiften til returforsendelse ved reklamation og reparation. Du kan enten sende varen retur som "modtager betaler", hvor vi efterfølgende refunderer dit udlæg. Du kan også kontakte os og få tilsendt et pakkelabel, hvor Telenor betaler ved modtagelsen af varen. Husk at vedlægge en kopi af fakturaen. Husk, at varen altid skal sendes tilbage i forsvarlig emballage, og få en kvittering for afsendelse, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger.

Reparation
Skal din vare repareres, kan du aflevere varen i din lokale Telenor butik (som også kan hjælpe dig med en lånetelefon) eller sende varen ind til Telenors Webshop. Når du returnerer varen, bedes du oplyse hvad problemet er, så detaljeret som muligt. Vær opmærksom på, at alle dine data i mobiltelefonen kan gå tabt i forbindelse med reklamation eller reparation. Vi anbefaler derfor, at du laver en backup, inden du indleverer telefonen. Telenor er ikke ansvarlig for eventuelt datatab.

19. Tvister og klageadgang
Er du uenig med Telenor i forhold til registreret forbrug eller kvaliteten af din vare, skal du først kontakte Kundeservice. Kan du og Kundeservice ikke blive enige, afhænger dine muligheder for at gå videre med din klage af, hvad du klager over.

Du kan klage til Telenors Regningsklagenævn over forhold vedrørende dit abonnement. I den periode Telenors Regningsklagenævn behandler din klage, stiller Telenor opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero. Det gælder dog ikke opkrævningen af morarenter. Telenors Regningsklagenævn afgør som udgangspunkt sagen senest tre måneder efter, at de har modtaget din klage.

I de tilfælde, hvor uenigheden mellem dig og Telenor drejer sig om et af Telenor registreret forbrug, og/eller du er registreret som privatkunde, kan Regningsklagenævnets afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal th., 1609 København V. www.teleanke.dk

Drejer uenigheden sig om en vare, kan du klage til Center for Klageløsning, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, hvis du og Telenor ikke kan blive enige. Du kan læse mere om Center for Klageløsning på www.forbrug.dk.

For alle køb af varer finder købelovens regler om mangler anvendelse. Du kan læse mere om reklamationsret på Telenors hjemmeside.

Har du købt en Sqare Trade mobilforsikring og vil klage over den, kan du henvende dig til Sqaure Trade på telefon 78 77 50 58, email på kundesupport@squaretrade.com, eller skrive til: Sqaure Trade, Customer Experience Manager Herstedøstervej 27-29, 2620 Albertslund. Husk at angive dit navn, adresse og policenummer. Kan du og Square Trade ikke nå til enighed, kan du klage til Ankenævnet for Forsikring. Du kan læse mere på www.ankeforsikring.dk.

PRIVATVILKÅR

FREDERIKSKAJ 8
2450 KØBENHAVN SV
CVR 19433692

KONTAKT KUNDESERVICE
TLF. 72 100 100

TELENOR
·
DK

Telenor Privatvilkår - VERSION 35 - 1017/V35 - 634.005